

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas hasil penelitian yang telah didapatkan sebelumnya dari hasil wawancara kepada responden yaitu mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata mengenai pemanfaatan KTM Plus ATM yang mereka miliki saat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pemanfaatan KTM Plus ATM oleh mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata sebagai alat transaksi perbankan telah dimanfaatkan secara maksimal, atau justru keberadaan KTM Plus ATM ini tidak dimanfaatkan oleh mahasiswa. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi alasan mahasiswa memanfaatkan KTM Plus ATM-nya sebagai alat transaksi perbankan mereka, serta faktor-faktor yang menjadikan mereka tidak memanfaatkan KTM Plus ATM tersebut dengan maksimal sebagaimana mestinya.

Setelah proses yang panjang dalam mendapatkan jawaban-jawaban responden, peneliti telah memilah dan memilih jawaban responden yang akan disajikan dalam penelitian ini sesuai dengan apa yang dibahas dalam topik penelitian. Dalam kuesioner terbuka ini, peneliti menyajikan pertanyaan menjadi 6 poin utama yang terdiri dari beberapa pertanyaan, 6 poin utama tersebut yaitu, Poin 1 : Data Identitas Responden, Poin 2 : Pemakaian KTM Plus ATM, Poin 3 : Persepsi Kebermanfaatan, Poin 4 : Persepsi Kemudahan Penggunaan, Poin 5 : Penggunaan Secara Aktual, dan Poin 6 : Efektivitas.

Poin ke-1, Data Identitas Responden di maksudkan untuk mengetahui dari kelompok, golongan atau segi mana responden berasal, pertanyaan meliputi jenis kelamin, umur, angkatan, fakultas, dan jurusanannya.

Poin ke-2 Pemakaian KTM Plus ATM di tujukan untuk mengetahui jawaban responden apa mereka memanfaatkan atau tidak KTM Plus ATM yang di keluarkan Universitas Katolik Soegijapranata beserta alasannya.

Untuk mendapatkan alasan lebih lanjut mengenai mereka yang memanfaatkan KTM Plus ATM lebih di tekankan pada poin ke-3 Persepsi Kebermanfaatan, ke-4 Persepsi Kemudahan Penggunaan dan ke-5 Penggunaan Secara Aktual. Poin ke-5 tidak akan ditanyakan kepada responden yang tidak menggunakan KTM Plus ATM.

Poin ke-6 tentang efektivitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah sebenarnya mahasiswa telah menggunakan KTM Plus ATMnya secara efektif atau justru sebaliknya, peneliti juga menanyakan kepada responden tentang harapan mereka terhadap KTM Plus ATM yang dikeluarkan kampusnya saat ini apakah perlu adanya penambahan layanan transaksi supaya mereka lebih tertarik untuk menggunakan KTM Plus ATM tersebut, atau setidaknya ada satu kelebihan apa yang mereka harapkan dimiliki oleh KTM Plus ATM sehingga berbeda dengan ATM lainnya, karena peneliti menganggap jika KTM Plus ATM ini menarik maka akan banyak nasabah yang menggunakannya terutama kalangan mahasiswa.

Berikut adalah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden beserta jawabannya :

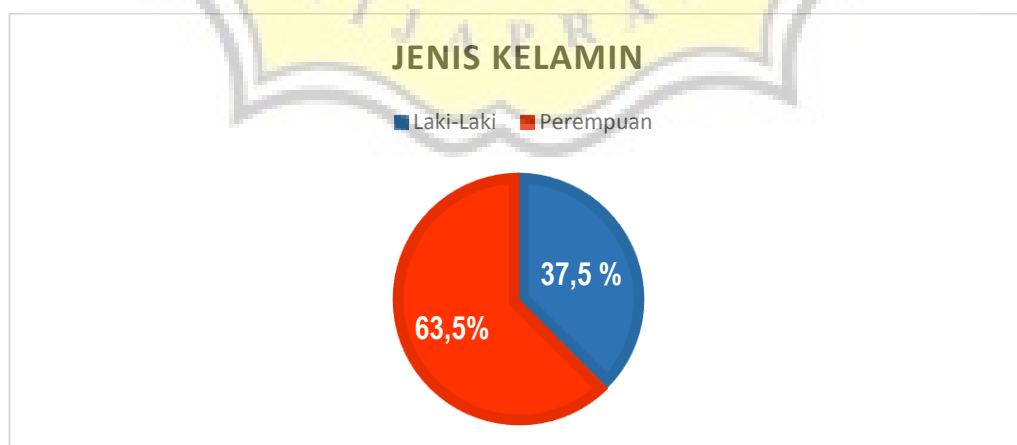
Tanggapan Responden

Poin 1 : Data Identitas Responden

Data identitas responden dibawah ini disajikan hanya sebagai data umum dalam penelitian bukan sebagai data utama yang akan diteliti, sehingga dalam penelitian ini data identitas responden tidak akan dibahas lebih lanjut, hanya sebagai gambaran umum terkait responden yang telah diambil.

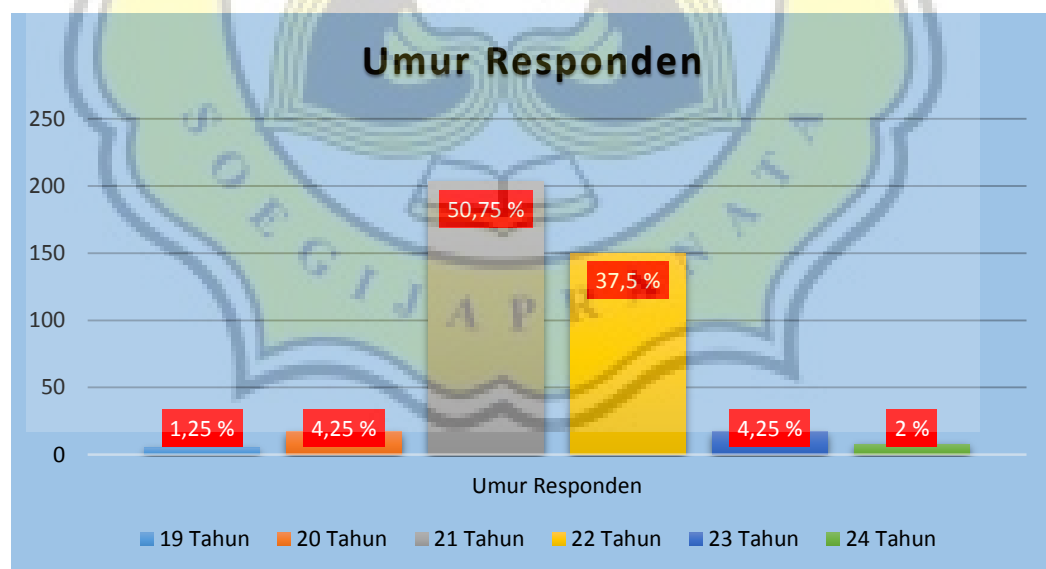
Demografi responden ini memberikan gambaran umum mengenai siapa responden yang dituju meskipun tidak akan di uji pengaruh atau perbedaan pada karakter demografi atas efektivitas pemanfaatan KTM Plus ATM sebagai alat transaksi perbankan bagi mahasiswa.

Gambar 4.1



Yang pertama ada jenis kelamin, berdasarkan jenis kelamin, persentase responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah 37,5 % dari 400 sampel yang diambil, itu berarti ada 150 mahasiswa laki-laki yang memberikan pendapatnya dalam penelitian ini, sedangkan persentase responden dengan jenis kelamin perempuan mendominasi dalam penelitian ini yaitu sebesar 63,5 % yang berarti ada 250 mahasiswa perempuan yang bersedia memberikan jawabannya untuk penelitian ini. Dalam hal ini peneliti tidak dapat melakukan generalisasi pada jenis kelamin responden atas efektifitas pemanfaatan KTM Plus ATM sebagai alat transaksi perbankan bagi mahasiswa sebab peneliti tidak melakukan analisis pengaruh dan perbedaannya.

Gambar 4.2

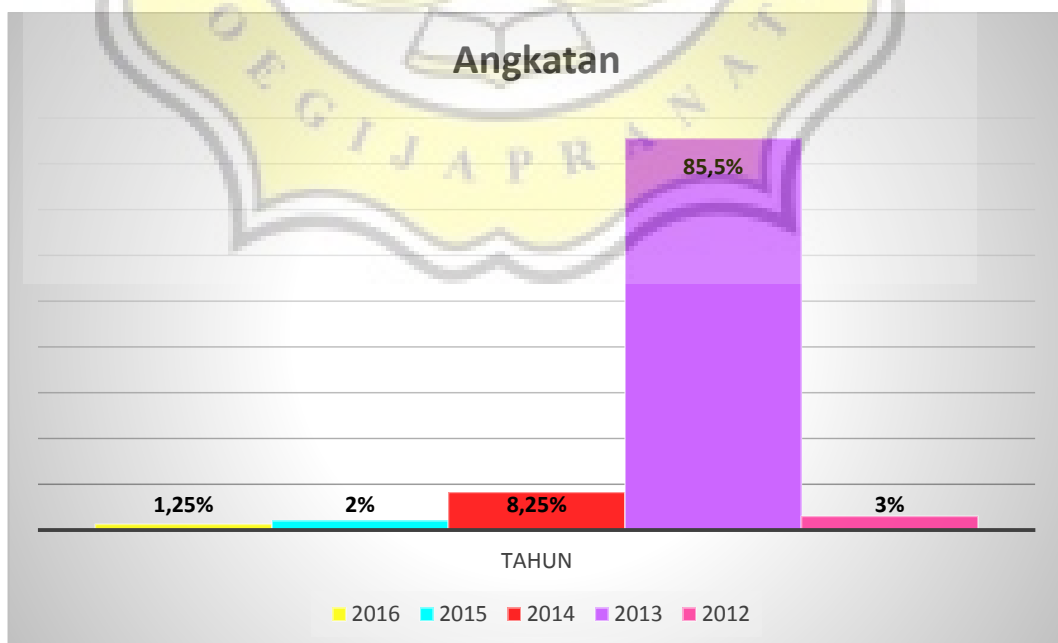


Berdasarkan umur, responden dalam penelitian ini yaitu terdapat 400 responden mahasiswa dengan rentang usia mereka mulai dari usia 19 tahun sampai 24 tahun. Pada usia 19 tahun, menunjukkan persentase 1,25% dari 400

responden yang berarti ada 5 orang mahasiswa. Pada usia 20 tahun, menunjukkan persentase 4,25% dari 400 responden yang artinya ada 17 mahasiswa. Pada usia 21 tahun menunjukkan persentase yang sangat besar dibanding pada usia lainnya, yaitu sebesar 50,75% dimana artinya ada 203 mahasiswa berusia 21 tahun mendominasi dalam penelitian ini. Pada usia 22 tahun menunjukkan persentase sebesar 37,5% yaitu ada 150 mahasiswa dari total sampel yang ada. Pada usia 23 tahun persentase menunjukkan angka sebesar 4,25% yakni ada 17 responden mahasiswa dalam rentang usia tersebut. Dan yang terakhir, persentase responden sebesar 2% dari 400 sampel yang didapat yaitu ada 8 orang mahasiswa pada rentang usia 24 tahun. Dari hasil penelitian ini mungkin umur tidak dapat di generalisasikan untuk tingkat umur yang lain karena subjek penelitian ini adalah mahasiswa yang rata-rata umurnya adalah 19-24 tahun saja.

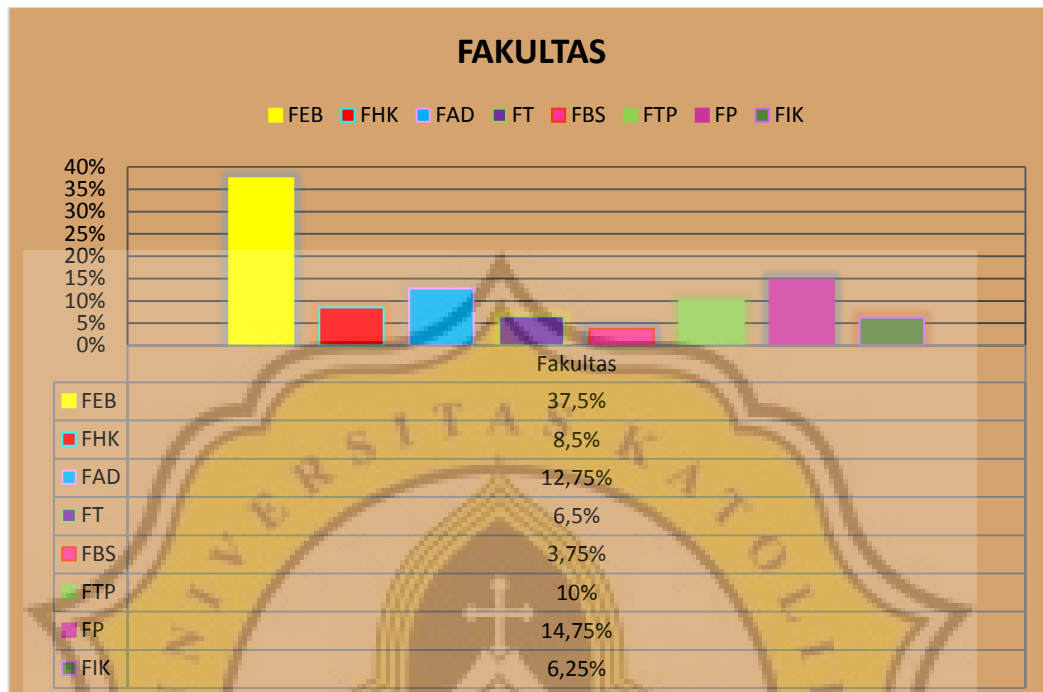
Gambar 4.3

Angkatan



Dalam penelitian ini telah didapat secara acak, responden yang didapat adalah mahasiswa angkatan 2012, 2013, 2014, 2015, dan 2016. Pada angkatan yang paling bawah adalah angkatan 2016 dimana ada 5 responden yaitu 1,25% dari total sampel 400 mahasiswa, pada angkatan di atasnya yaitu 2015 ada 8 responden atau setara dengan 2%, pada angkatan 2014 ada 33 responden atau 8,25%, pada angkatan 2013 terdapat 342 mahasiswa atau sama dengan 85,5 % dan angkatan ini menduduki tingkat angkatan terbanyak dalam penelitian ini. Yang terakhir adalah angkatan 2012 dengan presentase 3% atau setara dengan 12 responden dari 400 sampel yang ada. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa angkatan juga mungkin tidak dapat digeneralisasikan untuk angkatan lainnya yang tidak disebutkan dalam tabel diatas karena peneliti tidak melakukan analisis atas pengaruh atau perbedaan berdasarkan angkatan terhadap efektifitas KTM Plus ATM sebagai alat transaksi perbankan bagi mahasiswa.

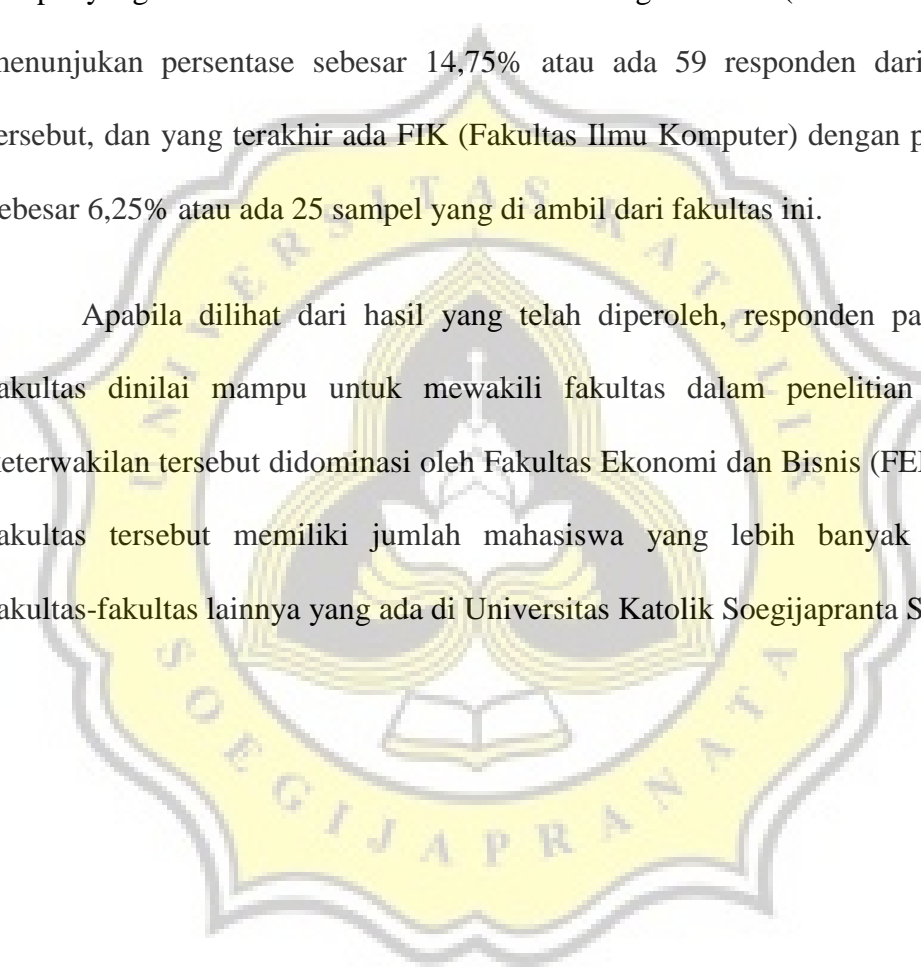
Gambar 4.4



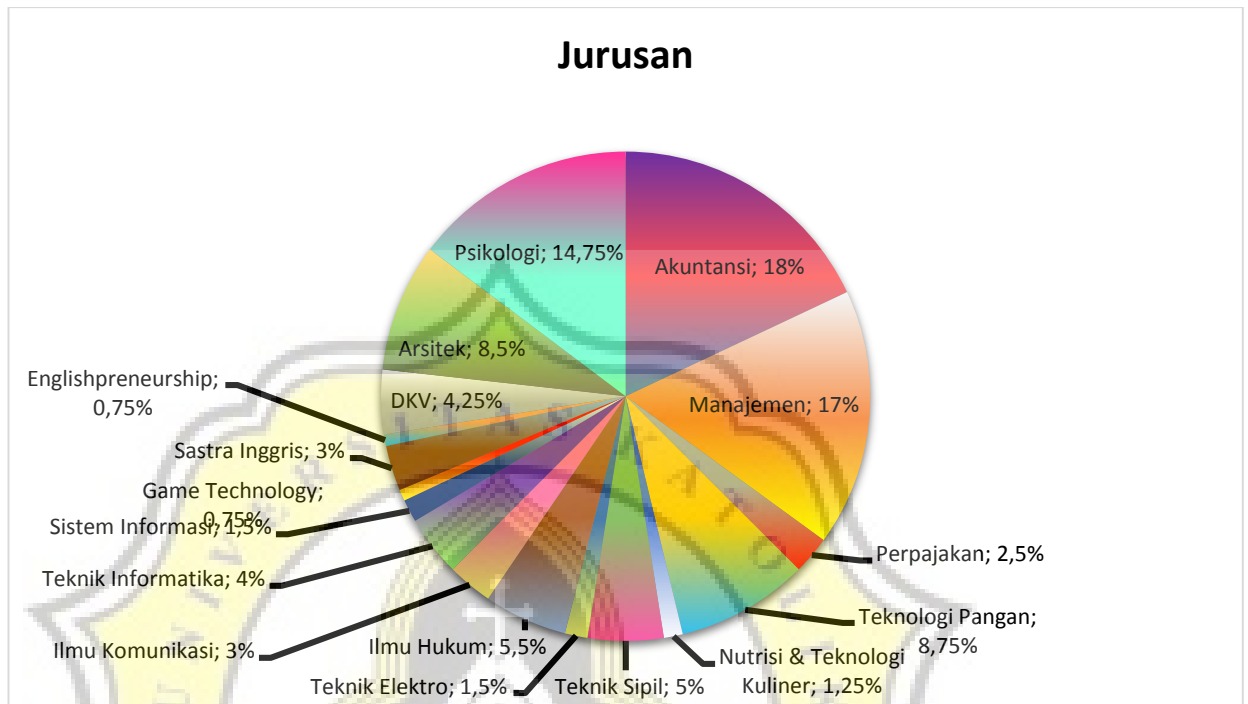
Sampel 400 mahasiswa sudah ditentukan menggunakan teknik *proportional random sampling* yang dikelompokkan berdasarkan jurusan dan sampel minimal per jurusan telah dihitung menggunakan rumus Slovin, jadi untuk ini jumlah responden per fakultas yang ada di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang didapat dengan menambahkan masing-masing sampel minimal per jurusan yang ada dalam satu fakultas yang sama. Terdapat 8 fakultas pada jenjang S1. Diantaranya yaitu FEB (Fakultas Ekonomi dan Bisnis) persentase menunjukan angka 37,5% dari total 400 sampel yang artinya ada 150 responden yang diambil dari fakultas ekonomi dan bisnis. Selanjutnya ada FHK (Fakultas Hukum dan Komunikasi) dengan persentase sebesar 8,5% atau 34 responden berasal dari fakultas hukum dan komunikasi. FAD (Fakultas Arsitektur dan Desain) persentase berada pada titik 12,75% atau setara dengan 51 responden berasal dari fakultas

tersebut. FT (Fakultas Teknik) ada pada persentase 6,5% yaitu sama dengan 26 responden diambil dari fakultas teknik. FBS (Fakultas Bahasa dan Seni) terdapat 15 responden diambil dari fakultas ini dan bila di persentase kan adalah sebesar 3,75%. FTP (Fakultas Teknologi Pangan) dengan persentase sebesar 10% artinya sampel yang diambil dari fakultas ini ada 40 orang. Dari FP (Fakultas Psikologi) menunjukan persentase sebesar 14,75% atau ada 59 responden dari fakultas tersebut, dan yang terakhir ada FIK (Fakultas Ilmu Komputer) dengan persentase sebesar 6,25% atau ada 25 sampel yang di ambil dari fakultas ini.

Apabila dilihat dari hasil yang telah diperoleh, responden pada setiap fakultas dinilai mampu untuk mewakili fakultas dalam penelitian ini, dan keterwakilan tersebut didominasi oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) karena fakultas tersebut memiliki jumlah mahasiswa yang lebih banyak daripada fakultas-fakultas lainnya yang ada di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.



Gambar 4.5



Terdapat 16 jurusan di Universitas Katolik Soegijapranata di jenjang S1, dan 1 jurusan di jenjang D3. 400 sampel yang didapat dengan teknik *proportional random sampling* dengan mengelompokan jurusan yang ada dan telah dihitung sampel minimal per jurusan menggunakan rumus Slovin pada ke 17 jurusan tersebut. Terlihat persentase pada masing-masing jurusan dalam diagram diatas, di mana persentase tersebut bila di orangkan akan didapat data seperti di bawah ini :

Tabel 4.1

(S1) Akuntansi 72 responden.	(S1) Ilmu Hukum 22 responden.
(S1) Manajemen 68 responden.	(S1) Ilmu Komunikasi 12 responden.

(D3) Perpajakan 10 responden.	(S1) Teknik Informatika 16 responden.
(S1) Teknologi Pangan 35 responden.	(S1) Sistem Informasi 6 responden.
(S1) Nutrisi & Teknologi Kuliner 5 responden.	(S1) Game Technology 3 responden.
(S1) Teknik Sipil 20 responden.	(S1) Sastra Inggris 12 responden.
(S1) Teknik Elektro 6 responden.	(S1) Englishpreneurship 3 responden.
(S1) Arsitektur 34 responden.	(S1) Desain Komunikasi Visual 17 responden.
(S1) Psikologi 59 responden.	

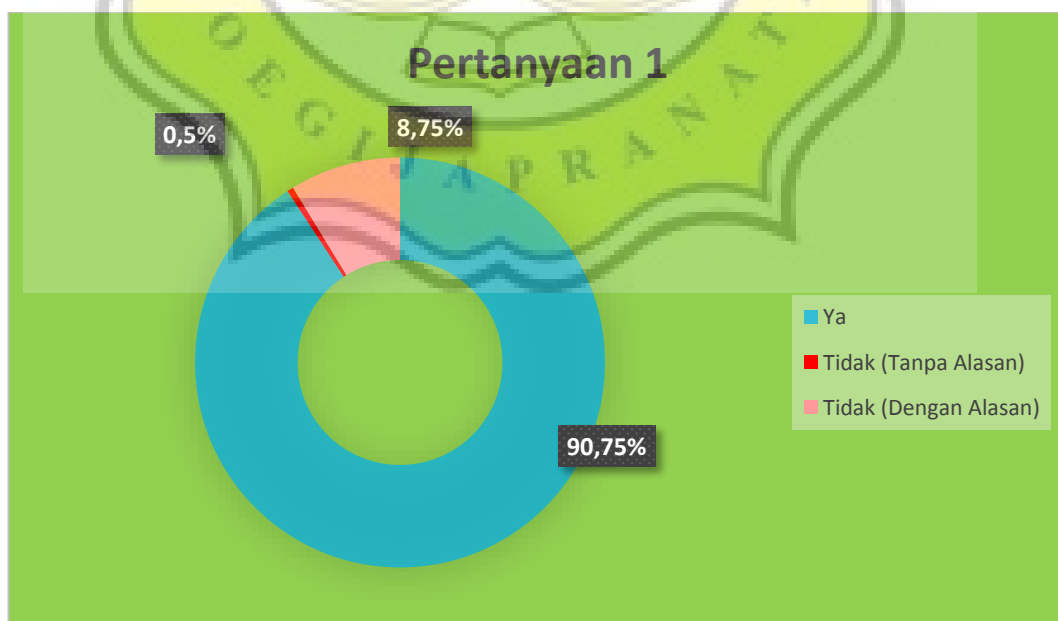
Jumlah minimal responden pada setiap jurusan sudah dihitung terlebih dahulu menggunakan rumus slovin sehingga didapat hasil seperti dapat kita lihat diatas. Dilihat dari hasil yang diperoleh, bahwa penelitian ini sudah cukup rata untuk mewakili setiap jurusan yang ada di Universitas Katolik Soegijapranata secara proporsional. Keterwakilan penelitian ini apabila dilihat dari jurusan cenderung lebih banyak yaitu diwakilkan oleh jurusan Akuntansi yaitu dengan persentase 18% dari total sampel atau sebanyak 72 orang, jurusan Manajemen sebesar 17% atau setara dengan 68 responden, dan yang terakhir adalah jurusan Psikologi dengan besar persentase 14,75% atau sebanyak 59 responden dari total 400 sampel. Ketiga jurusan tersebut menghasilkan responden yang lebih dominan dikarenakan ketiga jurusan itu memang memiliki mahasiswa yang lebih banyak daripada jurusan lainnya.

Poin 2 : Pemakaian KTM Plus ATM

Poin kedua ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang gunanya adalah untuk mengetahui alasan-alasan responden yang tidak memanfaatkan KTM Plus ATM yang di keluarkan oleh Universitas Katolik Soegijapranata. Sedangkan untuk mengetahui alasan responden yang memanfaatkan KTM Plus ATM lebih ditekankan pada Poin ke-3 Persepsi Kebermanfaatan, Poin ke-4 Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Poin ke-5 Penggunaan Secara Aktual. Poin kedua ini terdiri dari 7 pertanyaan yang dapat kita simak dibawah ini berserta jawaban dari para responden :

1. Apakah anda memiliki KTM Plus ATM saat ini? Jika tidak, berikan penjelasannya.

Gambar 4.6



Sebelum dilakukannya penelitian ini, peneliti yang juga merupakan mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata sama seperti sampel yang dituju dalam penelitian ini sudah mengetahui terlebih dahulu adanya teman yang merupakan mahasiswa dari universitas yang sama yang tidak mengaktivasi ATM pada KTM mereka, sehingga KTM yang mereka gunakan hanya sebatas identitas diri saja dan tidak dapat digunakan sebagai alat transaksi perbankan, dan dari alasan itulah peneliti mengajukan pertanyaan di atas guna mendapatkan data yang akurat akan informasi yang telah diketahui peneliti dari mulut ke mulut tanpa adanya data yang jelas, dan dapat di lihat dalam diagram bahwa memang ada mahasiswa yang tidak melakukan aktivasi ATM pada KTM mereka.

Jawaban responden pada pertanyaan pertama dapat dilihat pada diagram di atas dalam bentuk persentase, dimana ada 90,75% dari 400 sampel yaitu ada 363 mahasiswa mengatakan bahwa mereka memiliki KTM Plus ATM yang dikeluarkan oleh Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Juga terlihat ada 0,5% menjawab bahwa mereka tidak memiliki KTM Plus ATM dan itu artinya ada 2 orang responden yang tidak memberikan alasannya secara jelas mengapa mereka tidak memiliki KTM Plus ATM tersebut. Sisanya ada 8,75% atau sama dengan 35 mahasiswa mengatakan bahwa mereka tidak memiliki KTM Plus ATM namun mereka memberikan alasannya dengan jelas. Di bawah ini adalah alasan 35 mahasiswa yang tidak memiliki KTM Plus ATM yang dikeluarkan oleh Universitas Katolik Soegijapranata Semarang:

Tabel 4.2

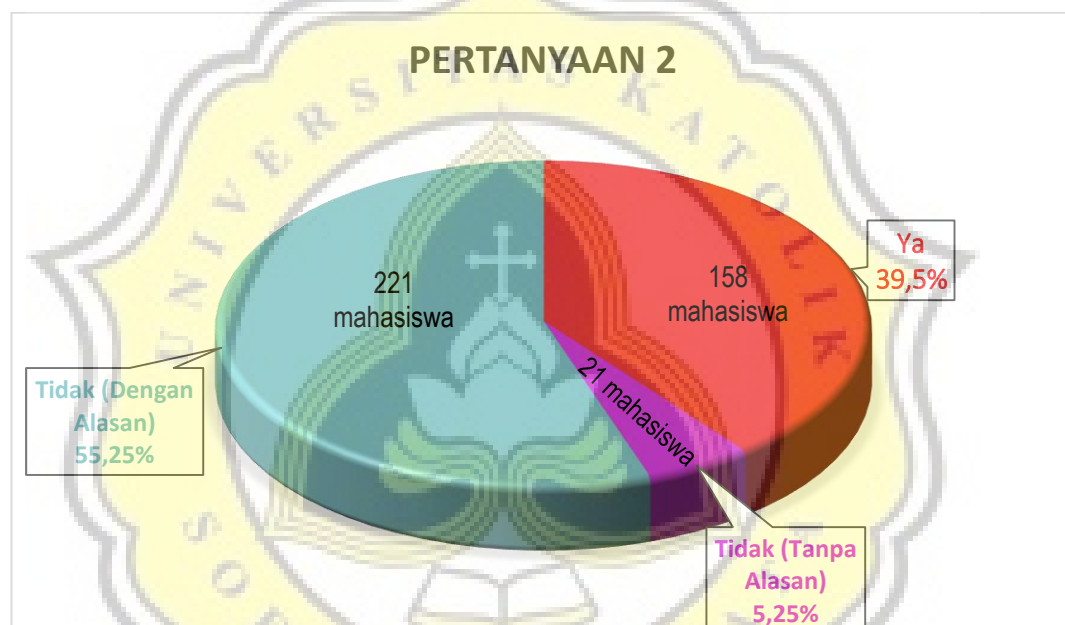
Jawaban Tidak (Dengan Alasan)	Jumlah Responden
Karena repot mengurus ATM-nya.	14
Karena harus mengaktivasi terlebih dahulu di Maybank, sedangkan banknya jauh dari tempat saya tinggal.	13
Karena memiliki ATM lain	5
Karena meminimalisir kehilangan.	2
Karena belum ada informasi terkait hal tersebut.	1

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui alasan terbesar mengapa mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang ada yang tidak memiliki KTM Plus ATM dikarenakan bahwa proses untuk mengurus ATM pada KTMnya mereka anggap merepotkan atau tidak praktis, ditambah lagi cabang Maybank yang belum tersebar di banyak lokasi di Semarang yang membuat mereka merasa enggan untuk melakukan aktivasi ATM pada KTM mereka, sebab lokasi bank yang jauh dari tempat mereka tinggal, dan beberapa mahasiswa juga sudah memiliki ATM lain sebelum adanya KTM Plus ATM yang dikeluarkan oleh universitas, sehingga mereka tidak mengaktivasi KTM Plus ATMnya. Mereka yang mengatakan tidak mengaktivasi karena meminimalisir kehilangan itu juga karena mereka sudah memiliki ATM sebelumnya, mereka menganggap jika memiliki ATM lebih dari satu maka akan lebih beresiko daripada memiliki satu

ATM saja. Dan hanya satu mahasiswa saja yang kurang mendapat informasi sehingga dia belum atau tidak mengaktivasi.

2. Apakah anda pernah menggunakan KTM Plus ATM yang anda miliki saat ini untuk melakukan transaksi perbankan? Jika tidak, berikan alasannya.

Gambar 4.7



Pada pertanyaan kedua ini, terdapat 158 mahasiswa yang artinya 39,5% dari sampel mengatakan bahwa mereka menjawab “ya” dimana itu berarti mereka pernah menggunakan KTM Plus ATM yang mereka miliki saat ini untuk melakukan transaksi perbankan. Pada pertanyaan kedua ini tidak akan membahas alasan mahasiswa menggunakan KTM Plus ATM tersebut, karena hal itu akan dibahas lebih dalam dan lengkap pada pertanyaan 3, 4, dan 5.

Pada diagram di atas, terlihat jawaban yang mendominasi adalah jawaban tidak, dimana itu artinya mahasiswa tidak pernah menggunakan KTM Plus ATM mereka untuk melakukan transaksi perbankan. Dari data yang di dapat, peneliti mengelompokan jawaban tidak menjadi dua kelompok, yang pertama jawaban tidak dan tanpa alasan, sedangkan yang kedua yaitu jawaban tidak dan dengan alasan. Hal tersebut karena adanya 5,25% dari sampel atau sebanyak 21 mahasiswa yang mengatakan tidak pernah menggunakan KTM Plus ATMnya dan tidak mengetahui secara pasti apa alasan mereka yang membuatnya tidak menggunakan KTM Plus ATM tersebut, dan peneliti tidak dapat memaksakan jawaban dari responden. Sedangkan untuk jawaban tidak dan dengan alasan, ada 55,25% dari 400 sampel yaitu 221 mahasiswa yang mengungkapkan alasannya tidak pernah menggunakan KTM Plus ATM miliknya untuk transaksi perbankan adalah karena beberapa alasan. Alasan-alasan tersebut telah peneliti kelompokkan berdasarkan kesamaan jawaban dari responden, dapat di lihat di bawah ini :

Tabel 4.3

Jawaban Tidak (Dengan Alasan)	Jumlah Responden
Karena memiliki ATM lain.	101
Karena bank tidak sesuai dengan yang diinginkan.	44
Karena ATMnya belum banyak ditemukan di sekitar tempat tinggal.	22

Karena banknya tidak terkenal, sesama teman tidak banyak yang memakai ATM dari bank ini, jadi tidak tertarik menggunakannya.	16
Karena tidak pernah di isi saldo, hanya ada saldo awal yang sekarang sudah tidak bisa diambil karena sudah terpotong oleh biaya administrasi.	9
Karena sudah memiliki ATM yang sering digunakan.	5
Karena ribet.	4
Karena potongannya sangat banyak.	3
Karena tidak berminat.	3
Karena transaksi perbankan saya menggunakan ATM lain, KTM dipakai hanya untuk identitas saja dan keperluan di kampus.	3
Karena saya lebih suka KTM saya ini hanya sekedar KTM pada umumnya yang tidak diaktivasi ATM.	2
Karena saya tidak mengaktifkan KTM Plus ATM saya untuk dipergunakan dalam transaksi perbankan.	2
Karena belum membutuhkannya.	1
Karena sejak awal tidak dapat pin dan saya tidak mengurusnya.	1
Karena sudah tidak aktif.	1
Karena dormant, tidak ada saldo.	1
Karena saya tidak melakukan transaksi perbankan.	1

Karena malas.	1
Karena lupa passwordnya dan malas mengurusnya.	1

Jadi menurut tabel diatas, kita dapat mengetahui bahwa alasan utama mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang tidak menggunakan KTM Plus ATMnya sebagai alat transaksi perbankan dikarenakan mereka memiliki ATM lain. Mereka tidak berminat terhadap bank pada KTM Plus ATM yaitu Maybank sehingga mereka lebih memilih menggunakan ATM lain yang banknya sudah banyak tersebar diberbagai wilayah Indonesia sehingga mudah dijumpai dimana pun ketika sewaktu-waktu membutuhkannya mereka tidak akan repot dan khawatir. Belum tersebar luasnya bank Maybank dan mesin ATM Maybank di berbagai tempat merupakan alasan yang menurut saya adalah penyebab malasnya masyarakat tidak memilih bank tersebut sebagai, hal itu jugalah yang mempengaruhi para mahasiswa lebih menyukai menggunakan ATM lain yang banknya berbeda dari bank yang digunakan pada KTM Plus ATM Unika. Mereka juga tidak tertarik menggunakan KTM Plus ATM ini karena lingkungan disekitar mereka jarang ada yang menggunakan Maybank, sehingga mereka khawatir akan mendapatkan potongan yang besar ketika harus bertransaksi dengan orang lain yang ATMnya tidak sesama Maybank, mereka lebih tertarik dengan ATM yang biaya administrasinya kecil dan akan menggunakan ATM pada bank dengan peminat yang tinggi supaya ketika bertransaksi dapat ke sesama bank sehingga potongan biaya administrasinya rendah.

Mengutip dari website Maybank <https://www.maybank.co.id> didapatkan data tarif dan biaya pada bank tersebut, seperti yang dapat di lihat di bawah ini :

Tabel 4.4

TARIF DAN BIAYA

Keterangan	Biaya (Rp)
Setoran awal	500.000
Saldo minimum yang tidak dapat ditarik	50,000
Biaya administrasi rekening/bulan: *)	
- Saldo rata-rata bulanan <Rp 100.000	23,000
- Saldo rata-rata bulanan Rp 100.000 - <Rp 10.000.000	17,500
- Saldo rata-rata bulanan \geq Rp 10.000.000	15,000
Biaya penutupan rekening	50.000
Biaya rekening dormant/bulan *)	50.000
Biaya penggantian kartu karena hilang/ rusak/ tertelan mesin ATM Maybank ataupun bank lain	20.000
Biaya pembuatan kartu baru (nasabah baru)	5.000
Biaya administrasi kartu ATM/Debit	Bebas
Biaya penggantian buku tabungan karena halaman penuh	Bebas
Biaya penggantian buku tabungan karena hilang/ rusak	10.000

*) Perubahan biaya efektif 30 Juni 2017

****Bunga atas rekening simpanan akan dikenakan pajak sesuai ketentuan yang berlaku**

Biaya Transaksi Di Jaringan ATM

Kartu ATM / Debit Reguler, Reguler iB, Pro, Pro iB, Tabunganku, Tabunganku iB, Woman One, SuperKidz dan SuperKidz iB	ATM Maybank	ATM PRIMA	ATM BERSAMA	ATM ALTO
Saldo sebelum transaksi < Rp 10 juta				
Tarik Tunai	Bebas	Rp7.500	Rp7.500	Rp7.500
Informasi saldo	Bebas	Rp4.000	Rp4.000	Rp4.000
Pemindahbukuan	Bebas	Rp7.500	Rp7.500	Rp7.500
Transfer (antar bank)	Rp7.500	Rp7.500	Rp7.500	Rp7.500
Saldo sebelum transaksi \geq Rp 10 juta				
Tarik Tunai	Bebas	Rp7.500	Rp7.500	Rp7.500
Informasi saldo	Bebas	Rp4.000	Rp4.000	Rp4.000
Pemindahbukuan	Bebas	Rp7.500	Rp7.500	Rp7.500
Transfer antar Bank	Bebas	Rp7.500	Rp7.500	Rp7.500
Biaya gagal transaksi di ATM				
Biaya gagal transaksi di ATM (karena dana tidak mencukupi, salah PIN, melebihi limit)	-	Rp2.500	Rp3.000	Rp3.000
Kartu ATM/ Debit Gold	ATM	ATM	ATM	ATM

dan Gold iB	Maybank	PRIMA	BERSAMA	ALTO
Saldo sebelum transaksi < Rp 25 juta	Transaksi > 15 kali/ bulan (akumulasi tarik tunai, cek saldo, transfer)			
Tarik Tunai	Bebas	Rp7.500	Rp7.500	Rp7.500
Informasi saldo	Bebas	Rp4.000	Rp4.000	Rp4.000
Pemindahbukuan	Bebas	Rp7.500	Rp7.500	Rp7.500
Transfer (antar bank)	Rp7.500	Rp7.500	Rp7.500	Rp7.500
Saldo sebelum transaksi ≥ Rp 25 juta	Transaksi < 15 kali/ bulan (akumulasi tarik tunai, cek saldo, transfer)			
Tarik Tunai	Bebas	Bebas*	Bebas*	Bebas*
Informasi saldo	Bebas	Bebas*	Bebas*	Bebas*
Pemindahbukuan	Bebas	Bebas*	Bebas*	Bebas*
Transfer antar Bank	Bebas	Bebas*	Bebas*	Bebas*
Biaya gagal transaksi di ATM				
Biaya gagal transaksi di ATM (karena dana tidak mencukupi, salah PIN, melebihi limit)	Bebas	Rp2.500	Rp3.000	Rp3.000

*) khusus kartu ATM/ Debit Gold/ Gold iB bebas biaya apabila saldo sebelum transaksi ≥ Rp 25 juta atau maksimum kuota 15 kali transaksi per bulan (akumulasi terdiri dari: tarik tunai + cek saldo + transfer di ATM/EDC Off Us-selain ATM Maybank)

Kartu ATM/ Debit Premier Wealth	ATM Maybank	ATM PRIMA	ATM BERSAMA	ATM ALTO
Tarik Tunai	Bebas	Bebas	Bebas	Bebas
Informasi saldo	Bebas	Bebas	Bebas	Bebas
Pemindahbukuan	Bebas	Bebas	Bebas	Bebas
Transfer (antar bank)	Bebas	Bebas	Bebas	Bebas
Biaya gagal transaksi di ATM (karena dana tidak mencukupi, salah PIN, melebihi limit)	Bebas	Bebas	Bebas	Bebas

BIAYA TRANSAKSI DI JARINGAN ATM LUAR NEGERI

Kartu ATM/Debit Reguler, Reguler iB, Gold, Gold iB, Premier Wealth, Woman One, Woman One iB, SuperKidz, SuperKidz iB, Pro, Pro iB, Super Valas dan Super Valas iB				
Jenis Kartu ATM/Debit	Transaksi pada Jaringan ATM MASTERCARD	Transaksi pada jaringan ATM MEPS	Transaksi pada jaringan ATM Maybank Indonesia	Transaksi pada mesin ATM Maybank Malaysia, Singapura & Brunei Darussalam
Tarik Tunai*)	Rp 26.000 / USD 2,5 / SGD 4,25	Rp 12.000	Bebas	Bebas
Informasi	Rn 4.000 / USD	N/A	N/A	-

Saldo*)	0,35 / SGD 0,60			
Biaya gagal transaksi di ATM*) (karena dana tidak mencukupi)	Rp 4.000 / USD 0,35 / SGD 0,60	Bebas	N/A	-

*) Selisih kurs ditanggung oleh Nasabah

Tarif Dan Biaya Produk

Nama Produk	Reguler / Reguler iB	Gold / Gold iB	Pro / Pro iB	Super Valas / Super Valas iB	Women One / Women One iB	SuperKidz/ SuperKidz iB	TabunganKu/ TabunganKu iB
Setoran awal	Rp 500.000	Rp 10 Juta	Rp 25 Juta	-USD/SGD/EUR/AUD 250; -CNH 500; -JPY 10.000	Rp 2,5 Juta	Rp 100.000	Rp 20.000
Setoran minimum selanjutnya	Rp 50.000	Rp 50.000	Rp 50.000	- USD/SGD/EUR/AUD 5; - CNH bebas; - JPY bebas	Rp 50.000	Rp 50.000	Rp 10.000
Saldo minimum	Rp 100.000	Rp 10 Juta	Rp 50 Juta	-USD/SGD/EUR/AUD 250; -CNH 500; -JPY 50.000*	Rp 1 Juta	Rp 20.000	Rp 20.000
Saldo minimum tidak dapat ditarik	Rp 50.000	Rp 100.000	Rp 100.000	-USD/SGD/EUR/AUD Bebas; -CNH 100 -JPY 5.000	Rp 50.000	Rp 20.000	Rp 20.000
Biaya administrasi rekening/ bulan	Rp 13.000	Bebas	Rp 15.000	- USD/EUR 1; - SGD 1.5; - AUD 0; - CNH 7.5; - JPY bebas*	Bebas	Bebas	Bebas
Biaya administrasi di bawah saldo minimum	Rp 10.000	Rp 50.000	Rp 50.000	- USD/SGD/EUR 2; - AUD 0; - CNH 25; - JPY 500	Rp15.000	Bebas	Bebas

Biaya rekening dormant	Rp 10.000	Rp 10.000	Rp 10.000	-USD/SGD/EUR/AUD 1; -CNH 7.5; -JPY bebas*	Rp 10.000	Bebas	Rp 2.000
Biaya penutupan rekening	Rp 50.000	Rp 100.000	Rp 50.000	-USD/SGD/EUR/AUD 10; -CNH 30; -JPY 500	Rp 20.000	Rp 20.000	Rp 20.000
Biaya pembuatan kartu (nasabah baru)	Rp 5.000	Bebas	Bebas	Rp 5.000	Bebas	Bebas	Rp 5.000
Biaya administrasi kartu	Bebas	Bebas	Bebas	Bebas	Bebas	Bebas	Bebas
Biaya penggantian kartu (hilang/ rusak/ tertelan)	Rp 20.000	Rp 20.000	Rp 20.000	Rp 20.000	Rp 20.000	Rp 20.000	Rp 20.000
Biaya penggantian kartu karena habis masa berlaku	Bebas	Bebas	Bebas	Bebas	Bebas	Bebas	Bebas
Biaya penggantian buku tabungan (halaman penuh)	Bebas	Bebas	Bebas	N/A	Bebas	Bebas	Bebas
Biaya penggantian buku tabungan (rusak/ hilang)	Rp 10.000	Rp 10.000	Rp 10.000	N/A	Rp 10.000	Rp 10.000	Bebas

*) Efektif 1 Februari 2016

PEMBELANJAAN MELALUI EDC OFF US (PRIMA dan MASTERCARD)

	EDC PRIMA DEBIT	EDC Master Card
	Kartu ATM/Debit Maybank Reguler, Reguler iB, Gold, Gold iB, Premier Wealth, Woman One, Woman One iB, Super Kidz, SuperKidz iB, Pro, Pro iB, TabunganKu dan TabunganKu iB	Kartu ATM/ Debit Maybank Reguler, Reguler iB, Gold, Gold iB, Premier Wealth, Woman One, Women One iB, Super Kidz, SuperKidz iB, Super Valas, Super Valas iB, Pro, Pro iB, TabunganKu dan TabunganKu iB
Purchase	Rp5.000	Bebas*)
Void	Rp5.000	Bebas*)
Biaya sambungan/ transaksi gagal di EDC (transaksi yang melewati proses verifikasi user)	Rp2.000	Bebas*)

*) merchant dimungkinkan untuk mengenakan biaya kepada nasabah sesuai dengan kebijakan masing-masing merchant.

Selisih kurs ditanggung nasabah

Semua tarif dan biaya yang ditampilkan diatas merupakan salah satu alasan masyarakat tidak memilih Maybank sebagai bank pilihan mereka disamping alasan karena bank belum tersebar merata di Indonesia. Maybank dirasa memiliki tarif dan biaya yang mahal bagi mereka terutama nasabah dalam penelitian ini yang adalah mahasiswa, mahal nya tarif dan biaya dirasakan ketika nasabah melakukan transaksi dengan pengguna ATM yang berlainan bank, sedangkan tidak banyak pengguna ATM Maybank di sini, sehingga mereka yang

menggunakan ATM Maybank akan berkemungkinan besar merasakan transaksi dengan ATM lain daripada dengan sesama ATM Maybank atau untuk mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata disebut KTM Plus ATM, ditambah lagi biaya administrasi perbulannya yang mengalami kenaikan dari ketentuan sebelumnya, seperti dapat dilihat dibawah ini :

Perubahan Biaya Administrasi Bulanan dan Biaya *Dormant* pada Produk Tabungan dan Giro

Ketentuan ini berlaku per 30 Juni 2017.

Bersama ini kami informasikan adanya perubahan biaya administrasi bulanan & biaya *dormant* bulanan pada jenis produk :

- Maybank Tabungan
- Tabungan Gold
- Maybank Giro Rupiah
- Maybank Supervalas USD

Tabel 4.5

Produk	Biaya Administrasi Bulanan	
	Ketentuan Lama	Ketentuan Baru
Maybank Tabungan (Reguler)	Biaya administrasi : Rp. 13.000,- Biaya saldo minimum: Rp 10.000,-	Biaya administrasi & saldo minimum : <ul style="list-style-type: none"> • Saldo < Rp 100 Ribu : biaya Rp 23.000,- • Saldo Rp 100 Ribu s/d < Rp 10 Juta : biaya Rp 17.500,- • Saldo \geq Rp 10 Juta : biaya Rp 15.000,-
	Biaya saldo minimum: Rp 10.000,-	

	Biaya dormant : Rp 50.000,-	
Tabungan Gold	Biaya administrasi : Rp. 0,- Biaya saldo minimum: Rp 50.000,-	Biaya administrasi & saldo minimum : <ul style="list-style-type: none"> • Saldo < Rp 10 juta : biaya Rp 50.000,- • Saldo \geq Rp 10 juta : biaya Rp 15.000,-
	Biaya dormant: Rp. 10.000,-	Biaya dormant : Rp 50.000,-
Maybank SuperValas USD	Biaya administrasi : USD 1,- Biaya saldo minimum: USD 2,-	Biaya administrasi & saldo minimum : Saldo < USD 100 : <ul style="list-style-type: none"> • Biaya adm: USD 2,- • Biaya saldo minimum: USD 2,- Saldo USD 100 s/d < USD 250 : <ul style="list-style-type: none"> • Biaya adm: USD 1,- • Biaya saldo minimum: USD 2,- Saldo \geq USD 250 : <ul style="list-style-type: none"> • Biaya adm: USD 1,-
	Biaya dormant: Rp. 10.000,-	Biaya dormant: Rp. 50.000,-
Maybank Giro Rupiah (Rp)		

*) Ketentuan di atas berlaku untuk Maybank Tabungan/Giro konvensional dan Syariah.

Pengenaan biaya print statement untuk Nasabah Maybank Giro Rupiah.

Ketentuan ini berlaku per 31 Juli 2017.

Bersama ini kami informasikan adanya pengenaan biaya cetak statement untuk produk Maybank Giro Rupiah sebagai berikut :

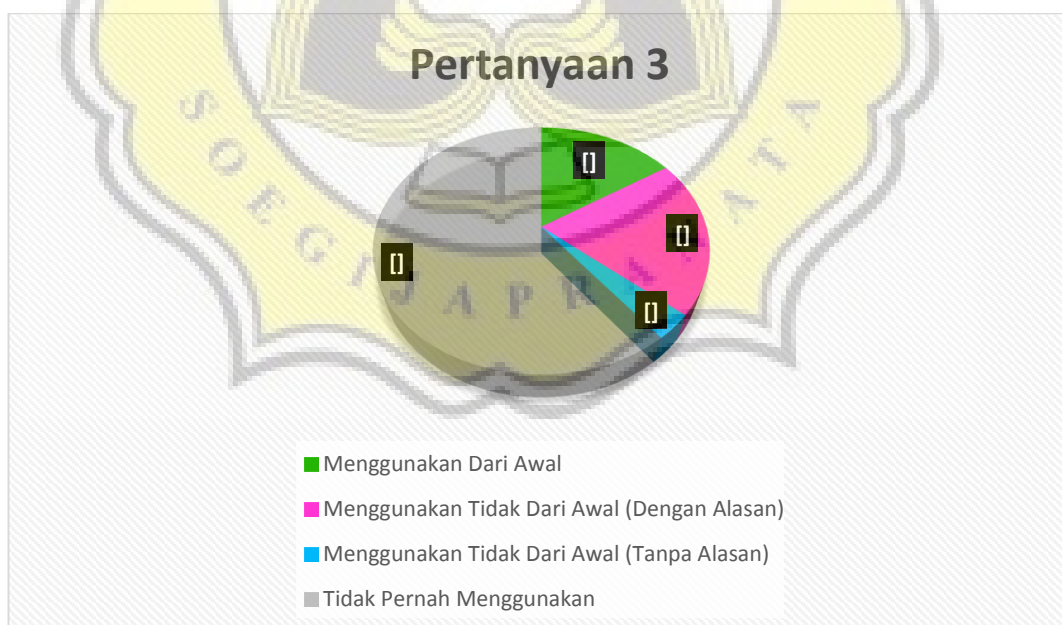
Tabel 4.6

Jenis Statement	Biaya (Rp)/ bulan*
Pengiriman statement ke alamat Nasabah	10,000
Pengambilan statement ke Kantor Cabang Maybank	10,000
Pengiriman statement melalui email (<i>E-Statement</i>)	Bebas biaya

*) Ketentuan di atas berlaku untuk Maybank Giro Rupiah konvensional dan Syariah.

3. Apakah anda menggunakan KTM Plus ATM untuk transaksi perbankan sejak anda memilikinya pertama kali? Jika tidak, berikan alasannya.

Gambar 4.8



Sebesar 15,75% dari 39,5% yang menggunakan KTM Plus ATMnya untuk transaksi perbankan atau sejumlah 63 mahasiswa mengaku bahwa mereka telah

menggunakan KTM Plus ATMnya dari awal kepemilikannya, tetapi dari pertanyaan ini tidak dapat diketahui apakah mereka menggunakannya secara berkelanjutan atau hanya diawal saja, dan untuk lebih jelasnya mengenai penggunaannya secara aktual, akan dibahas lebih lanjut pada poin 5. Sedangkan untuk jawaban responden yang tidak menggunakan KTM Plus ATM ini dari awal kepemilikan, akan dibagi menjadi 2 yaitu jawaban tanpa alasan dan dengan alasan. Terlihat untuk jawaban yang menggunakan tidak dari awal (tanpa alasan) menunjukkan presentase sebesar 3,25% atau berjumlah 13 mahasiswa, sedangkan jawaban menggunakan tidak dari awal (dengan alasan) mendominasi penggunaan sebesar 20,5% atau sejumlah 82 mahasiswa. Dibawah ini dapat diketahui alasan-alasan mahasiswa yang menggunakan KTM Plus ATMnya tidak dari awal kepemilikannya:

Tabel 4.7

Jawaban Menggunakan Tidak Dari Awal (Dengan Alasan)	Jumlah Responden
Karena pada awalnya belum berkepentingan untuk menggunakannya.	15
Karena dari awal memiliki KTM Plus ATM sudah terbiasa menggunakan atm lain.	13
Karena awalnya tidak berminat dengan bank yang bekerjasama dengan KTM Plus ATMnya Unika itu, tapi karena pembayaran kuliah melalui Maybank jadi saya rasa lebih mudah jika saya menggunakan KTM Plus ATM untuk bayar kuliah.	9

Karena pada awalnya saya sudah memiliki ATM dari bank lain, dan di lingkungan saya hanya sedikit yang memakai Maybank, jadi pada saat butuh saja baru digunakan.	7
Karena awalnya saya lebih memilih menggunakan kartu ATM saya yang sudah ada sebelum KTM Plus ATM saya aktivasi, ini saya gunakan untuk yang bersangkutan dengan kuliah aja.	7
Karena hanya mengaktivasi sehingga didalamnya terdapat saldo awal, setelah satu tahun punya baru saya gunakan walaupun hampir tdak pernah saya pakai lagi sekarang.	6
Karena sudah ada ATM lain yang lebih sering digunakan.	4
Karena tidak berniat menabung di bank tersebut jadi waktu itu nunggu ada transfer masuk dari orang tua aja, untuk bayar SKS saat itu.	3
Karena kebanyakan transaksi yang saya lakukan menggunakan ATM lain.	3
Karena tidak berminat awalnya, aktivasi juga karena dulu diwajibkan, tapi setelah tahu bayar kuliahnya pake VA jd lebih cepet pakai KTM Plus ATM.	3
Karena tidak pernah di isi saldo setelah aktivasi, hanya ada saldo awal yang sudah tidak bisa diambil karena sudah terpotong oleh biaya administrasi, tapi pada akhirnya dipakai buat transaksi ke sesama teman yang menggunakan KTM Plus ATM juga.	3
Karena awalnya hanya saya gunakan sebagai KTMnya saja meskipun sudah saya aktivasi, akhirnya sempat saya pakai	2

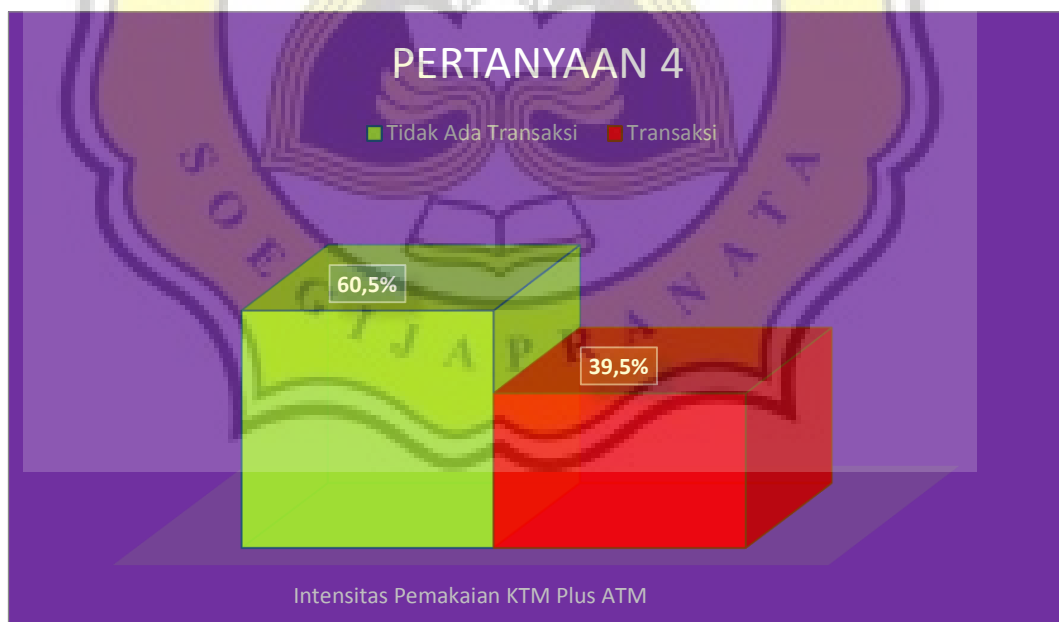
sebagai ATM walaupun sekali saja.	
Karena kurang tertarik menggunakannya sebagai media transaksi perbankan pada awalnya, karena membayar kuliah lebih gampang pakai KTM Plus ATM akhirnya dipakai juga.	2
Karena lebih nyaman menggunakan cash jadi pada awal punya KTM Plus ATM pun masih transaksi cash.	1
Karena awalnya ribet pakai ATM.	1
Karena baru kepikiran mau pakai itu semester 3 untuk membayar biaya kuliah.	1
Karena jarang pakai KTM Plus ATM buat transaksi perbankan, kalau ada transferan aja baru dipakai.	1
Karena belum ada transaksi yang penting.	1

Pada tabel alasan responden di atas, diketahui bahwa alasan utama yang membuat mahasiswa menggunakan KTM Plus ATM ini tidak dari sejak awal kepemilikan dikarenakan mereka belum memiliki kepentingan untuk menggunakan KTM Plus ATM tersebut, sedangkan alasan yang selanjutnya karena mereka sudah terbiasa menggunakan ATM lain sebelum memiliki KTM Plus ATM. Ada pun mahasiswa yang mengatakan tidak menggunakan KTM Plus ATM dari awal karena lebih suka transaksi tunai daripada menggunakan ATM maka dari itu penggunaan KTM Plus ATM hanya pada saat benar-benar membutuhkannya saja. Alasan lain yang juga dirasakan oleh mereka adalah ketidakberminatan mereka terhadap bank yang bekerja sama dengan KTM Plus ATM tersebut, pada pertanyaan sebelumnya ada yang mengungkapkan alasan

lebih lanjut mengapa mereka tidak menyukai bank tersebut tidak lain karena bank yang kurang tersebar rata di daerah semarang, sehingga sedikit orang yang mau menggunakan ATMnya, dan hal tersebut akan berdampak pada hal lain seperti ketika sewaktu-waktu nasabah memiliki kepentingan terkait ATM atau bank tersebut mereka akan beranggapan bahwa hal itu merepotkan karena terlalu jauh untuk menjangkau lokasi bank yang tidak dekat dengan tempat tinggal maupun tempat mereka berada saat itu.

4. Dalam kurun waktu seminggu, berapa kali anda menggunakan KTM Plus ATM untuk transaksi perbankan anda? Berikan penjelasannya.

Gambar 4.9



Karena pada diagram batang diatas 60,5% mengatakan tidak ada transaksi, maka disini kita akan membahas 39,5% yang melakukan transaksi perbankannya

menggunakan KTM Plus ATM yang dikeluarkan oleh Unika dengan bekerjasama bersama Maybank. Persentase sebesar 39,5% merupakan 158 mahasiswa yang mengatakan adanya transaksi perbankan pada KTM Plus ATM mereka. Intensitas mahasiswa dalam menggunakan KTM Plus ATM ini akan dibahas lagi lebih lengkapnya di poin 5. Disini kita akan mengetahui seberapa seringkah mereka menggunakan KTM Plus ATM untuk transaksi perbankan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.8

Jawaban Intensitas Transaksi Penggunaan KTM Plus ATM	Jumlah Responden
Tidak pasti, tergantung pada kebutuhan.	27
Jarang, hanya saat diperlukan saja.	21
Hanya sekali untuk tarik tunai, setelah itu tidak pernah menggunakannya lagi.	18
Hampir tidak pernah	17
Tidak tentu, tergantung kebutuhan penarikan dan pembayaran krs ataupun ukp.	16
Tidak tentu, karena ada ATM lain.	12
Tidak setiap minggu, hanya digunakan pada saat membayar kuliah.	11
2 bulan sekali.	8

Jarang sekali	6
1 minggu sekali.	4
2 kali untuk transaksi online.	4
2 sampai 4 kali seminggu.	3
1 bulan sekali.	2
Seminggu sekali, hanya untuk mengambil uang.	2
Seminggu 2 kali.	2
Tidak pasti, kadang sebulan sekali atau dua kali, tidak setiap minggu.	2
3 kali, untuk proses penarikan uang.	1
1 kali, karena untuk membeli kebutuhan sehari-hari (makan, pulsa, dll).	1
Hanya beberapa kali saja untuk tarik tunai saat KTM baru saya terima, dan beberapa kali setelah dormant.	1

Dari tabel di atas, kita dapat mengetahui seberapa seringkah mahasiswa yang menggunakan KTM Plus ATMnya dalam melakukan transaksi perbankan, dan didapatkan data bahwa dalam seminggu tidak dapat ditentukan intensitas penggunaan mereka, karena penggunaannya tidak pasti dan hanya digunakan pada saat benar-benar dibutuhkan saja, dan kebanyakan mahasiswa mengaku bahwa mereka menggunakan KTM Plus ATMnya hanya sesekali saja. Hanya ada 3 mahasiswa yang mengatakan bahwa mereka dapat menggunakan KTM Plus

ATMnya 2-4 kali dalam seminggu, hal ini dapat di indikasikan bahwa 3 mahasiswa ini menggunakan KTM Plus ATMnya secara berkelanjutan, namun lebih jelasnya berapa orang yang menggunakan KTM Plus ATM secara berkelanjutan dapat di lihat pada pembahasan di poin ke-5 yaitu penggunaan secara aktual. Kebanyakan mahasiswa menggunakan KTM Plus ATMnya hanya ketika mereka akan membayar biaya administrasi kuliah baik itu SKS maupun UKP, tidak banyak mahasiswa yang menggunakan KTM Plus ATMnya untuk berbelanja online ataupun membayar kebutuhan sehari-harinya.

5. Sebutkan transaksi apa saja yang anda lakukan dengan menggunakan KTM Plus ATM yang anda miliki? (Misalnya: Berbelanja Online, Pembayaran Administrasi Perkuliahan, Menabung, Menerima Transfer Uang Saku, dan sebagainya).

Di lihat dari diagram pertanyaan ke-4 ada 400 sampel yang sudah didapat, 60,5% tidak melakukan transaksi apapun pada KTM Plus ATMnya, dan sisanya yaitu 39,5% atau sejumlah 158 mahasiswa yang melakukan transaksi perbankan menggunakan KTM Plus ATM dan mereka menjelaskan transaksi apa yang mereka lakukan selama ini, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.9

Jawaban Responden	Jumlah Responden
Bayar SKS dan UKP.	41

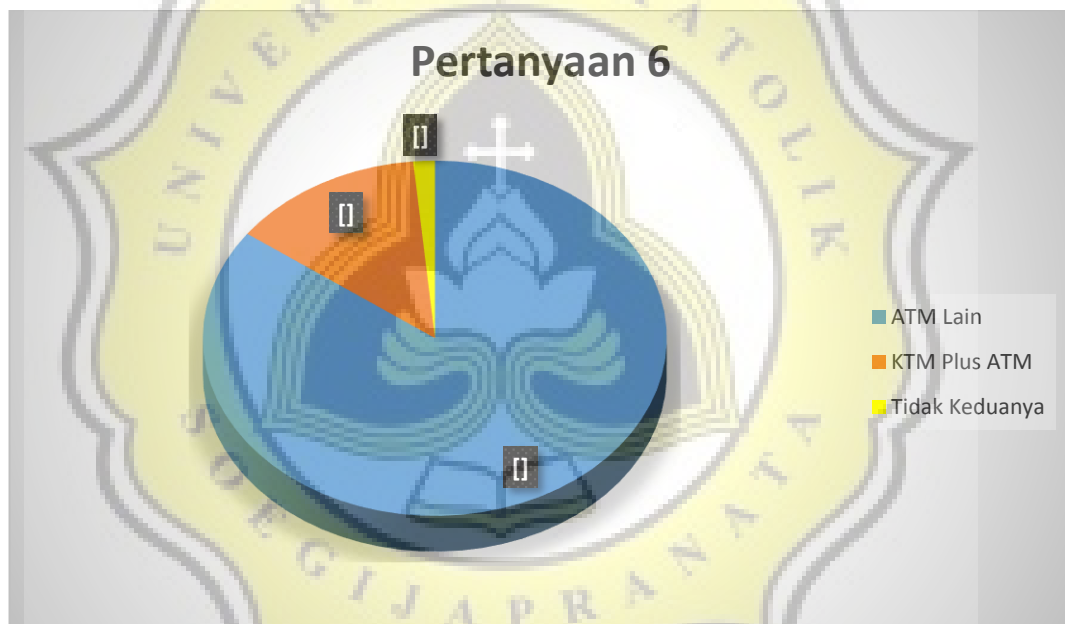
Membayar administrasi kuliah.	38
Transfer	18
Tarik tunai.	17
Penarikan uang per semester.	12
Untuk bayar SKS, UKP dan bayar kos.	10
Menerima transfer uang jajan.	6
Menabung.	5
Menerima uang saku, transfer ke sesama teman kuliah.	3
Semua yang disebutkan.	2
Menabung, menerima transfer uang jajan, tarik tunai.	2
Tarik uang dan kadang membayar kuliah.	1
Belanja online, menerima uang saku, dan membayar administrasi kuliah.	1
Beberapa kali menabung sebelum dormant.	1
Beli pulsa, tarik atau setor tunai, dan membayar administrasi perkuliahan.	1

Sebagian besar mahasiswa mengatakan bahwa mereka menggunakan KTM Plus ATMnya untuk membayar SKS dan UKP perkuliahan, hal tersebut dikarenakan pembayaran melalui bank yang sama dengan bank pada KTM Plus ATM mereka yaitu Maybank, sehingga membayar menggunakan KTM Plus ATM menjadi pilihan mereka untuk membayar biaya administrasi kuliah karena

menguntungkan dari segi waktu, sebab tidak perlu mengantri di bank, mahasiswa dapat transfer melalui ATM yang disediakan melalui KTM Plus ATM mereka.

6. Apakah anda lebih memilih menggunakan ATM lain untuk melakukan transaksi perbankan daripada menggunakan KTM Plus ATM? Berikan alasannya.

Gambar 4.10



Dari pertanyaan di atas, diagram memperlihatkan perbedaan persentase yang sangat jauh berbeda, dimana ada 85% dari 400 sampel atau artinya ada 340 mahasiswa yang mengatakan “ya” artinya mereka lebih memilih menggunakan ATM lain untuk melakukan transaksi perbankan daripada menggunakan KTM Plus ATM, sedangkan yang menjawab “tidak” artinya lebih memilih menggunakan KTM Plus ATM hanya sebesar 13,5% saja atau setara dengan 54

mahasiswa, dan 1,5% atau 6 mahasiswa tidak memilih keduanya artinya mereka tidak memilih KTM Plus ATM ataupun ATM lain, perbedaan yang cukup jauh ini dapat dikatakan bahwa pemanfaatan KTM Plus ATM ini kurang diminati oleh mahasiswa, dan penyebabnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini yang akan menunjukkan alasan-alasan para responden terhadap pertanyaan diatas. Jawaban responden disini akan dibedakan menjadi tiga tabel, tabel pertama berisi alasan responden menjawab “ya”, tabel kedua berisi alasan responden menjawab “tidak”, dan alasan ketiga adalah alasan responden yang “tidak memilih keduanya”.

Tabel 4.10

Alasan Memilih ATM Lain	Jumlah Responden
Karena ATM Maybank jarang dimiliki orang diluar sana.	31
Karena ketersediaan mesin ATM lain yang sangat mudah dijumpai.	25
Karena ATM lainnya lebih umum di pakai dan gampang dicari.	23
Karena lokasi mesin ATM Maybank tidak menyeluruh.	23
Karena kalo KTM Plus ATM jarang banget lawan transaksi menggunakan rekening di bank yg sama.	22
Karena memakai ATM lain yang penggunaanya banyak lebih enak, tidak ada potongan ketika transfer ke sesama.	19
Karena ATM lain yang saya pilih lebih banyak di sekitar tempat tinggal jadi lebih mudah untuk melakukan transaksi perbankan.	18

Karena biaya transaksi ke bank lain mahal kalo pakai KTM Plus ATM	17
Karena sudah cukup satu saja.	13
Karena memilih ATM yang mudah dijangkau.	10
Karena ATM lain dimana pun sudah ada. Namun Jika memakan KTM Plus ATM, susah didapat di kota saya.	9
Karena lebih mudah mencari ATM bank yg saya gunakan sekarang.	9
Karena ATM lain lebih banyak penggunaannya disamping KTM plus ATM yg bank nya tidak banyak orang memakai.	9
Karena ATM lain yang saya gunakan lebih sedikit potongannya.	9
Karena KTM plus ATM saya gunakan hanya untuk pembayaran administras kuliah, untuk transaksi lainnya saya lebih suka menggunakan ATM saya yang sudah lama saya pakai.	8
Karena saat itu sudah buat ATM lain terlebih dahulu.	8
Saya lebih memilih menggunakan ATM lain karena lebih mudah mencari pada waktu di luar kampus.	7
Sudah lebih awal punya ATM lain.	6
Karena kebanyakan transaksinya menggunakan atm lain.	6
Sudah terbiasa memakai ATM yang lama saya gunakan.	6
Karena lebih nyaman ATM lama.	5
Lebih milih ATM lain soalnya lebih mudah dicari dan murah biaya adminnya.	5
Sudah memiliki atm sebelumnya. Nyaman dengan yg lama.	5

Karena dari dulu saya menggunakan kartu ATM yang lain.	4
Karena lebih fleksibel.	4
Karena lebih mudah memakai ATM lain yang sudah di transfer uang dari orang tua saya yang juga menggunakan ATM yang sama dengan ATM saya.	4
Karena lebih murah.	4
Sudah dari awal percaya dengan ATM tertentu.	3
Karena lebih simpel.	3
Karena atm bank lain yang saya miliki lebih fleksibel daripada Maybank, dan juga lingkungan tempat saya berada jarang yg memiliki Maybank.	2
Karena menurut saya lebih baik dan lebih efektif apabila KTM hanya digunakan sebagai tanda pengenalan bagi mahasiswa saja, karena KTM tersebut seringkali dikeluarkan masukkan dari dompet terutama apabila melakukan peminjaman buku atau kunci loker di perpustakaan.	2
Karena sama dengan keluarga biar transaksi lebih gampang	2
Karena memiliki ATM yang lain sudah lama dan malas kalau harus menambah ATM dari KTM lagi.	2
Punya ATM pribadi sejak lama.	2
Karena sudah dari lama memakai ATM sendiri.	1
Karena saya tidak suka menggunakan KTM untuk ATM.	1
Karena jaringan pengguna ATM yang saya gunakan lebih luas dan banyak, dibanding pengguna KTM Plus ATM.	1
KTM Plus ATM hanya untuk membayar kuliah. Agar dapat di	1

bedakan tidak tercampur untuk urusan lain, untuk keseharian lebih suka memakai ATM lain.	
Karena KTM Plus ATM saya memang tidak bisa digunakan, dan punya ATM lain dimana uang beasiswa masuknya ke atm lain tersebut, jadi lebih sering digunakan dan tidak pernah menggunakan KTM Plus ATM.	1
Karena meminimalisir kehilangan.	1
Karena lebih mudah di gunakan.	1
Karena menghindari keadaan yg tidak diinginkan seperti: hilang. Pakai ATM lama sudah cukup.	1
Takut hilang, jadi pake satu ATM aja, ATM saya yang lama.	1
Karena kemudahan menarik uang, didukung galeri atm bank lain tersebar banyak di pusat kota jadi tidak perlu harus membawa banyak uang cash.	1
Lebih privasi.	1
Karena ATM lain lebih mudah proses transaksinya.	1
Karena saya pikir untuk saat ini memiliki 1 ATM sudah sangat cukup dan saya sudah lama menggunakan ATM lain sehingga tidak perlu repot-repot lagi untuk mengurus aktivasi kartu ATM (yang baru).	1
Fasilitas atm yg masih terbatas.	1
Ya saya menggunakan Mandiri dan BCA, karena ATM Maybank masih sedikit di banding ATM bank Mandiri dan BCA.	1

Alasan-alasan di atas merupakan bukti bahwa pemanfaatan KTM Plus ATM yang dikeluarkan Universitas Katolik Soegijapranata sebagai alat perbankan bagi mahasiswa kurang dimanfaatkan. Hal tersebut dikarenakan penggunaanya

yang masih jarang, sehingga ketika akan bertransaksi dengan orang lain yang tidak menggunakan ATM Maybank cenderung terkena biaya administrasi karena bertransaksi dengan berbeda bank. Dari sekian banyak mahasiswa mengungkapkan, mereka lebih memilih ATM lain disebabkan oleh kurang meratanya ATM milik Maybank di Indonesia. Sulitnya menemukan Bank Maybank ataupun ATMnya diberbagai tempat merupakan suatu masalah utama yang sangat mempengaruhi mahasiswa dalam memilih bank yang mereka akan gunakan. Masalah tersebut menimbulkan permasalahan lainnya yang dirasakan oleh mahasiswa yang memiliki KTM Plus ATM yang dikeluarkan kampusnya yang bekerjasama dengan Maybank, hal itu membuat mereka enggan untuk memanfaatkan KTM Plus ATMnya.

Responden mengatakan mereka lebih memilih ATM yang sudah umum digunakan oleh masyarakat, sebab dengan banyaknya pengguna ATM milik suatu bank maka nasabah akan terhindar dari biaya transaksi yang cukup besar apabila mereka bertransaksi dengan lawan transaksi yang ATMnya berbeda bank. Bahkan mereka yang memanfaatkan KTM Plus ATM juga menjawab mereka lebih memilih ATM lain sebagai alat transaksi perbankan mereka diluar urusan kampus, jadi mereka menjadikan KTM Plus ATM sebagai pilhan mereka saja ketika harus membayar administrasi perkuliahan, sedangkan ATM utama yang mereka gunakan adalah ATM yang telah mereka miliki sebelum mereka mengaktivasi KTM Plus ATM.

Tabel 4.11

Alasan Memilih KTM Plus ATM	Jumlah Responden
Karena lebih efisien, ketika harus membayar biaya kuliah secara dadakan dapat dengan mudah dan cepat menggunakan KTM Plus ATM.	21
Karena KTM plus ATM yang saya gunakan dekat dengan lokasi gedung kuliah dan kost. Jadi jika perlu menabung atau ambil uang menjadi lebih dekat.	16
KTM Plus ATM sudah efisien bagi saya.	14
Lebih mudah KTM plus ATM.	2
Sudah cukup satu saja pakai KTM Plus ATM.	1

Mahasiswa yang mengatakan bahwa mereka lebih memilih KTM Plus ATM lebih efisien digunakan daripada ATM lain terhitung cukup banyak, namun mereka yang mengatakan efisien ternyata yang menggunakan KTM Plus ATM sebagai alat pembayaran ketika harus membayar administrasi kuliah saja, ketika ditanya lebih lanjut mereka mengatakan bahwa untuk urusan sehari-hari mereka lebih menyukai tunai, dan jika harus bertransaksi perbankan mereka lebih memilih ATM lainnya. Hal tersebut tidak jauh berbeda dengan alasan mahasiswa yang mengatakan lebih memilih ATM lain daripada KTM Plus ATM yang mereka miliki. Dalam hal ini mahasiswa yang lebih menyukai KTM Plus ATM daripada ATM lain adalah mereka yang bertempat tinggal di area kampus, karena di dalam kampus terdapat Bank Maybank dan mesin ATMnya, membuat mereka merasa

dimudahkan ketika harus mengurus sesuatu yang berkaitan dengan perbankan, mereka tidak perlu repot ketika harus ke bank atau ATM.

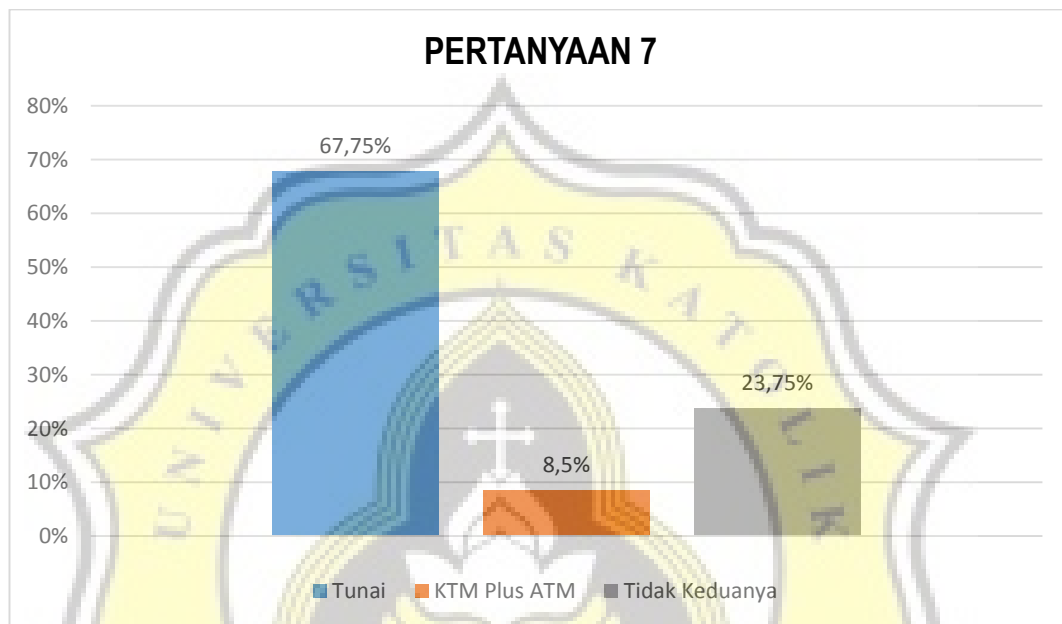
Tabel 4.12

Alasan Tidak Memilih Keduanya	Jumlah Responden
Karena menggunakan cash lebih enak.	1
Tergantung kebutuhan pribadinya apa.	1
Tidak terbiasa memakai ATM.	1
Mungkin.	1
Tidak biasa menggunakan.	1
Tergantung bank nya.	1

Beberapa mahasiswa mengatakan tidak memilih keduanya karena mereka lebih menyukai membayar tunai/cash, sama juga seperti pada tabel alasan sebelumnya yang juga mengatakan alasan lebih lanjutnya kalau mereka sebenarnya menyukai tunai daripada menggunakan ATM. Ada juga disini yang mengatakan tidak memilih keduanya karena tergantung kebutuhannya, dia mengatakan ketika akan membayar kuliah lebih senang menggunakan KTM Plus ATM sedangkan ketika bertransaksi diluar urusan kampus lebih suka menggunakan alasan lain. Alasan dari ketiga tabel ini saling berkaitan, bahkan inti dari ketiga tabel alasan ini pada intinya adalah sama.

7. Apakah anda lebih memilih melakukan transaksi tunai daripada menggunakan KTM Plus ATM? Berikan penjelasannya.

Gambar 4.11



Dari pertanyaan ke-7 ini, data yang telah di dapat dan di gambarkan dalam diagram seperti dapat di lihat di atas. Terlihat bahwa 67,75 % dari 400 sampel atau setara dengan 271 mahasiswa lebih memilih melakukan transaksi tunai daripada melakukan transaksi menggunakan KTM Plus ATM, 8,5% sama dengan 34 responden mahasiswa lebih memilih menggunakan KTM Plus ATM, dan sisanya 23,75% atau 95 mahasiswa tidak memilih keduanya. Beberapa responden mengungkapkan alasan terkait hal tersebut, dapat di lihat di bawah ini :

Tabel 4.13

Alasan Memilih Tunai	Jumlah Responden
Karena saya tidak menggunakan KTM Plus ATM yang saya miliki saat ini untuk transaksi perbankan.	44
Karena tidak terkena biaya transaksi, ataupun biaya administrasi.	31
Karena lebih mudah dan tidak perlu repot ke ATM.	29
Karena tidak perlu bingung mencari ATM.	23
Karena jarang transaksi menggunakan ATM apalagi KTM Plus ATM.	19
Karena tidak perlu mengaktifasi kartunya di cabang yang jauh.	14
Karena lebih mudah langsung membayar ke teller.	14
Karena lebih simpel.	12
Karena uang tunai lebih mudah dibayarkan langsung.	11
Karena KTM Plus ATM tidak bersaldo.	11
Karena lebih aman.	9
Karena tunai tidak akan mengalami gangguan atau pending bahkan limit.	7
Karena lebih efisien.	7

Karena e-banking sering error.	5
Karena transaksi tunai bisa saya saksikan sendiri penerimaannya.	5
Terkadang begitu, karena enak langsung membayar.	4
Karena lebih mudah untuk memperkirakan pengeluaran.	4
Karena terkadang prosesnya lambat, dalam arti transaksi belum sampai di tujuannya.	3
Karena orang tua memberikan tunai tidak transfer.	3
Karena KTM Plus ATM Maybank yang saya punya biasanya ketika transfer atau pembelian online selalu terkena biaya transaksi karena bank tujuan berbeda dengan bank yang KTM Plus ATM gunakan, Maybank masih sangat jarang digunakan oleh masyarakat luas.	1
Karena jarang membeli online.	1
Karena lebih mudah.	1
Karena biasanya saya hanya membayar kuliah saja untuk melakukan transaksi sehingga menurut saya lebih mudah dan nyaman langsung membayar tunai ke bank.	1
Karena lebih enak menggunakan uang tunai.	1
Karena jarang setor tunai, jarang nabung di bank, lebih sering menyimpan uang di dompet.	1
Karena menggunakan ATM ataupun KTM Plus ATM harus ke teller untuk setor dana dahulu ke bank, lalu saat akan	1

menggunakan harus gesek kartu ATM dahulu, jadi terasa 2x kerja	
Karena tidak semua aktivitas transaksi dapat menggunakan KTM Plus ATM.	1
Karena lebih jelas.	1
Karena lebih cepat.	1
Karena ketika transaksi ditempat lebih mudah menggunakan uang tunai.	1
Karena memang tidak ingin mengaktivasi KTM Plus ATM.	1
Karena tidak sulit dalam pembayaran.	1
Karena provider bank tidak dipakai oleh banyak orang.	1
Karena lebih mudah tidak perlu ke ATM center.	1
Karena tidak ada mesin EDC Maybank.	1

Alasan utama responden lebih memilih transaksi menggunakan uang tunai secara langsung karena mereka tidak mempergunakan KTM Plus ATMnya sebagai pilihan alat transaksi perbankkannya, disamping itu transaksi tunai tidak menerapkan adanya biaya transaksi sehingga uang yang kita miliki tidak akan terpotong, beda dengan KTM Plus ATM ataupun ATM lain yang pasti akan terpotong saldonya ketika bertransaksi dengan beda bank. Pembayaran menggunakan uang tunai mereka anggap lebih mudah karena tidak perlu ke mesin ATM terlebih dahulu ketika akan membeli sesuatu, sebab tidak semua tempat mempunyai mesin EDC untuk melakukan transaksi pembayaran.

Tabel 4.14

Alasan Memilih KTM Plus ATM	Jumlah Responden
Karena menggunakan KTM Plus ATM lebih praktis untuk melakukan pembayaran administrasi kuliah.	14
Karena malas antri di bank.	6
Karena tidak ribet dan tidak memakan waktu.	5
Karena daripada tunai lebih mudah dan cepat transaksinya pakai KTM Plus ATM.	3
Karena jarang membawa uang tunai.	2
Karena lebih praktis KTM Plus ATM.	1
Karena lebih mudah dan ringkas dibawa.	1
Karena lebih nyaman memakai KTM Plus ATM.	1
Karena transaksi tunai rumit prosesnya.	1

Responden yang lebih memilih KTM Plus ATM daripada tunai dikarenakan beberapa alasan di atas. Alasan utamanya adalah KYM Plus ATM lebih praktis digunakan untuk melakukan pembayaran administrasi kuliah, namun apakah mereka menggunakannya hanya untuk membayar kuliah saja? Pertanyaan ini akan terjawab di pertanyaan pada poin poin selanjutnya. Alasan lain mereka memilih KTM Plus ATM karena transaksi tunai sering sekali menyebabkan antrian panjang dan hal tersebut membuat mereka malas bertransaksi

menggunakan uang tunai secara langsung, dengan KTM Plus ATM mereka dapat menghemat waktu karena tidak perlu ikut dalam antrian, hanya perlu ke mesin ATM dan melakukan transaksi. Dan alasan lainnya dapat dilihat pada tabel diatas.

Tabel 4.15

Alasan Tidak Memilih Keduanya	Jumlah Responden
Karena lebih memilih transafer tetapi menggunakan ATM lainnya.	38
Karena tergantung situasi dan kondisi.	21
Karena kalau tunai malas antri, tapi saya tidak mau menggunakan KTM Plus ATM lebih mending ATM lain saja.	18
Karena lebih memilih ATM lain, kalau mau pakai KTM Plus ATM tidak efisien buat saya karena harus 2x transfer dari ATM yang lain ke KTM Plus ATM.	15
Karena tergantung jumlah transaksinya, jika cukup tunai maka lebih enak tunai, jika tidak cukup maka menggunakan ATM lain tidak KTM Plus ATM.	2
Lebih suka transfer atau debit menggunakan ATM lain.	1

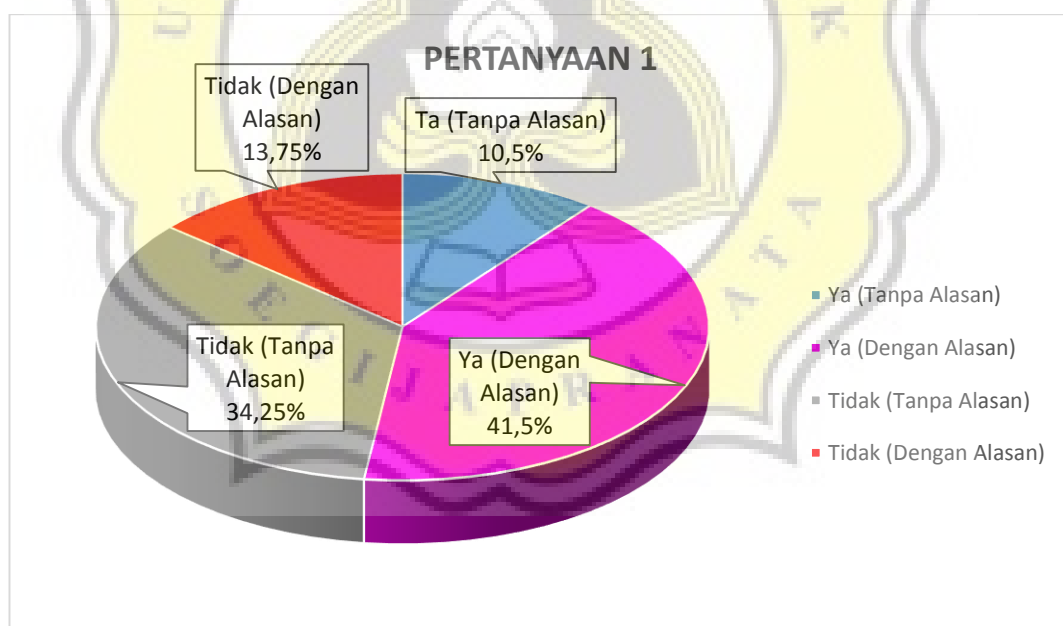
Mahasiswa yang tidak memilih tunai ataupun KTM Plus ATM dikarenakan mereka lebih menyukai transaksi menggunakan ATM lainnya. Ada juga yang tidak dapat memilih antara tunai atau KTM Plus ATM karena mereka menggunakan keduanya tergantung pada situasi dan kondisi tertentu.

Poin 3 Persepsi Kebermanfaatan (Perceived Usefulness)

Pada poin ke-3 ini, peneliti akan mencari tahu dan membahas seberapa bermanfaat KTM Plus ATM Maybank ini bagi mahasiswa untuk kegiatan transaksi perbankan. Poin ketiga ini terdiri dari 5 pertanyaan yang dapat kita simak dibawah ini berserta jawaban dari para responden :

1. Apakah dengan anda menggunakan KTM Plus ATM sebagai alat transaksi perbankan memberikan anda banyak waktu untuk melakukan kegiatan lain? Berikan penjelasannya.

Gambar 4.12



Dari diagram lingkaran diatas terdapat jawaban ya dan tidak, respon dari responden ada yang memberikan jawaban iya dengan alasan dan juga ada yang

tidak memberikan alasannya, begitu pun dengan jawaban tidak. Pada tabel di bawah ini adalah alasan-alasan baik jawaban iya maupun tidak.

Tabel 4.16

Alasan Jawaban “Ya”	Jumlah Responden
Karena tidak harus membuang waktu untuk antri.	23
Karena lebih cepat dan mudah.	18
Karena lebih mudah.	18
Karena lebih efisien.	17
Karena jadi punya lebih banyak waktu.	15
Karena saya tidak perlu mengantri di bank jika saya akan melakukan pembayaran ukp atau sks.	14
Karena lebih efektif, tidak perlu menunggu.	12
Karena praktis.	9
Karena dapat menghemat waktu misalnya untuk pergi mentransfer uang saja harus butuh waktu belum lagi kalau antri.	9
Karena tidak perlu datang ke KCP cukup ke ATM.	8
Karena bisa melakukan hal-hal lainnya.	7
Karena dalam 1 kartu dapat digunakan untuk bermacam kebutuhan di kampus.	6

Karena sangat efisien.	2
Karena lebih dipermudah.	2
Karena bisa digunakan sebagai KTM Plus ATM juga membantu mengikuti kegiatan dan bekerja paruh waktu.	2
Karena tidak harus menghitung jumlah uang yang akan kita keluarkan dari dompet dan tidak perlu pusing dengan uang kembalian, jika dengan ATM langsung dipotong sesuai dengan harga yang tertera.	1
Walaupun jarang bahkan sudah tidak pernah melakukan transaksi memakai KTM Plus ATM tapi transaksi menggunakan KTM Plus ATM memang lebih cepat daripada tunai, sehingga memungkinkan untuk melakukan kegiatan yang lain selain mengantri.	1
Karena lebih simpel tidak perlu membuka rekening lain.	1
Karena dengan satu kartu memiliki banyak manfaat tidak hanya berguna untuk KTM saja tetapi bisa untuk bertransaksi juga sebagai ATM.	1

Terdapat 52% atau 208 mahasiswa menjawab bahwa menggunakan KTM Plus ATM sebagai alat transaksi perbankan memberikan mereka banyak waktu untuk melakukan kegiatan lain. Dari 208 mahasiswa, ada 41,5% atau 166 mahasiswa yang memberikan alasannya mengapa mereka memberikan jawaban “iya” dan sisanya 10,5% atau 42 mahasiswa tidak memberikan alasan yang jelas. Alasan tersebut dapat di lihat pada tabel diatas, dimana alasan utama mereka lebih memilih menggunakan KTM Plus ATM karena dengan begitu mereka tidak perlu

membuang waktu untuk mengantri ke bank dan hal tersebut sangat membantu bagi mereka. Mereka yang memilih KTM Plus ATM disini tidak berarti mereka menggunakan KTM Plus ATM, mereka hanya memilih diantara dua pilihan tersebut, dan mereka mempunyai ATM lain yang mereka gunakan selama ini.

Tabel 4.17

Alasan Jawaban “Tidak”	Jumlah Responden
Karena tidak pernah menggunakannya.	14
Karena tidak berpengaruh untuk saya yang tidak menggunakannya.	11
Karena lebih mudah menggunakan uang tunai.	9
Karena saya lebih sering untuk transaksi tunai, lebih cepat dan tidak memakan waktu.	4
Karena saya tidak tahu.	4
Karena sampai saat ini saya belum mengaktifkan KTM tersebut menjadi plus ATM.	4
Karena sebenarnya saya hanya membutuhkan KTMnya saja.	3
Karena sama saja harus setor terlebih dahulu.	3
Karena menurut saya biasa saja.	2
Karena tidak selalu.	1

Untuk alasan-alasan responden yang menjawab “tidak” ada 48% yaitu 192 mahasiswa, dan memberikan alasannya hanya ada 13,75% atau 55 mahasiswa. Lihat pada tabel di atas, bahwa alasan utama adalah karena mereka tidak pernah menggunakan KTM Plus ATM sebagai alat transaksi perbankan mereka sehingga mereka tidak dapat merasakan apakah KTM Plus ATM memberikan mereka banyak waktu untuk melakukan kegiatan lainnya.

2. Apakah menggunakan KTM Plus ATM memungkinkan anda menyelesaikan transaksi perbankan dengan lebih cepat? Berikan penjelasannya.

Pertanyaan ini umum ditujukan untuk semua sampel tanpa terkecuali, baik yang menggunakan mau tidak menggunakan KTM Plus ATM sebagai alat transaksi perbankan mereka, tujuannya adalah untuk mengetahui pendapat mereka seandainya mereka menggunakan KTM Plus ATM atau memang benar-benar menggunakannya apakah dapat membuat mereka menyelesaikan transaksi perbankan dengan cepat atau tidak.

Gambar 4.13

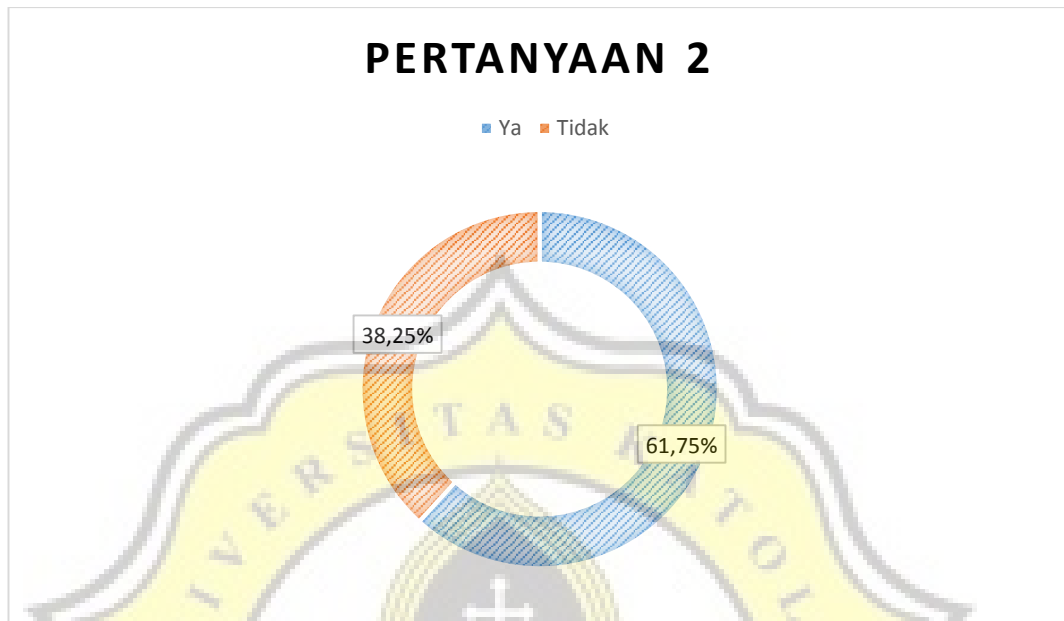


Diagram diatas menunjukan persentase jawab ‘Ya’ dan persentase jawaban “Tidak”, dimana 38,25% dari 400 sampel yaitu 153 mahasiswa mengatakan tidak dan 61,75% atau sebanyak 248 mahasiswa mengatakan “ya”. Responden yang memberikan jawaban “ya”, bukan berarti dia menggunakan KTM Plus ATM sebagai alat transaksi perbankan mereka, dan yang menjawab tidak belum tentu mereka tidak menggunakan KTM Plus ATMnya, hal itu dikarenakan mereka menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Alasan-alasan responden dapat di lihat pada tabel-tabel dibawah ini.

Tabel 4.18

Alasan Jawaban “Ya”	Jumlah Responden
Karena layanan tersedia 24 jam tidak perlu menunggu KCP buka.	36
Karena lebih cepat dan praktis.	28
Karena dengan menggunakan KTM Plus ATM akan memudahkan saya sebagai mahasiswa dalam melakukan transaksi berkaitan dengan perkuliahan.	27
Karena tidak harus mengantri di bank, dan prosesnya pun cepat.	27
Karena menghemat waktu.	25
Karena untuk transfer atau pembayaran dari jarak jauh maupun dekat menjadi lebih mudah.	24
Karena tidak perlu repot jika ingin membayar uang kuliah meskipun dalam waktu mepet.	22
Karena dibandingkan harus mengantri di teller, transaksi melalui KTM Plus ATM lebih cepat.	19
Karena tidak perlu mengantri, walaupun harus mengantri tetapi tidak selama apabila mengantri di bank.	12
Karena sistemnya sama dengan kartu ATM pada umumnya, namun kelebihanannya KTM Plus ATM juga dapat digunakan ketika akan meminjam buku di perpustakaan.	8
Karena lebih mudah, tinggal gesek kemudian memasukan pin	6

dan transaksi pun selesai.	
Karena prosesnya tidak rumit.	5
Karena berupa cashless lebih enak.	4
Karena pada dasarnya semua kartu ATM membuat proses transaksi lebih cepat sehingga efisien dan efektif di waktu, ditambah lagi sekarang bank-bank juga telah melengkapi dengan fitur sms/internet untuk e-banking.	3
Karena praktis, tinggal ke ATM terdekat bisa digunakan pada jenis mesin ATM manapun sebab KTM Plus ATM adalah master card yang mendukung ATM bersama.	2

Alasan utama mahasiswa setuju kalau menggunakan KTM Plus ATM dapat menyelesaikan transaksi perbankan dengan lebih cepat adalah karena layanan 24 jam yang dimiliki KTM Plus ATM membuat mereka dapat menyelesaikan transaksi kapan saja dan dimana saja dengan mudah sebab tidak perlu datang dan mengantri di bank, dimana layanan bank tidak 24 jam seperti KTM Plus ATM.

Tabel 4.19

Alasan Jawaban “Tidak”	Jumlah Responden
Karena tidak menggunakan KTM Plus ATM.	58
Karena tidak berpengaruh untuk saya yang tidak menggunakan KTM Plus ATM tersebut.	29

Karena saya lebih sering transaksi tunai atau ATM lain.	26
Karena belum pernah mencobanya.	24
Karena masih banyak pilihan ATM lain yang lebih nyaman untuk digunakan.	15
Karena terkadang data yang di update tidak valid.	1

Alasan mahasiswa mengatakan tidak yaitu karena mereka tidak menggunakan KTM Plus ATMnya otomatis pertanyaan tersebut tidak dapat dijawab oleh mereka, sebab KTM Plus ATM tidak akan memberikan pengaruh kepada mereka yang tidak menggunakannya. Alasan lain mereka karena mereka lebih memilih menggunakan ATM lain, jadi merek tidak tahu apakah KTM Plus ATM memungkinkan mereka untuk menyelesaikan transaksi perbankan dengan lebih cepat atau tidak.

3, Apakah menggunakan KTM Plus ATM meningkatkan produktivitas anda? Berikan penjelasannya.

Pertanyaan ini tidak ditanyakan kepada 60,5% dari 400 sampel yang diambil karena mereka tidak menggunakan KTM Plus ATM. Jadi pertanyaan ini ditanyakan kepada mahasiswa yang telah mengatakan bahwa mereka menggunakan KTM Plus ATMnya untuk transaksi perbankan, yaitu ada 158 mahasiswa. Data yang telah didapatkan oleh peneliti dan sudah dikelompokan., namun tidak semua mahasiswa mengatakan jawaban mereka beserta alasannya, mereka yang memberikan alasan telah dirangkum pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.20

Alasan Jawaban “Ya”	Jumlah Responden
Karena pada saat pembayaran SKS atau UKP lebih efisien.	10
Karena mempermudah pembayaran.	7
Karena masih dapat menggunakan waktu untuk mengerjakan hal lain.	6
Karena semua jadi lebih mudah.	4
Karena lebih rinci dalam penggunaan, efektif bisa digunakan untuk pembayaran maupun tanda mahasiswa dalam kampus.	3
Karena selalu digunakan saat melakukan pembayaran kuliah.	3
Karena proses transaksi yang cepat memungkinkan untuk melakukan aktivitas yang lain juga lebih cepat selesai.	2
Karena mengurangi sedikit waktu yang terbuang sia-sia.	2
Karena ambil uang kapan saja bisa selama saldo ATMnya masih ada, jadi tidak perlu khawatir membawa uang banyak.	2
Karena dalam hal berkegiatan seperti organisasi dan ikut turnamen yang persyaratannya harus mencantumkan KTMnya sebagai identitas namun dalam hal ini ATMnya tidak dibutuhkan.	1
Karena menerima transfer atau melakukan pembayaran jadi lebih mudah.	1

Karena ingin berbelanja online jadi lebih mudah.	1
--	---

Mahasiswa yang mengatakan bahwa menggunakan KTM Plus ATM dapat meningkatkan produktivitas mereka adalah 42 mahasiswa. Alasan terbanyak yang dikatakan responden adalah efisiensi KTM Plus ATM yang dirasakan mereka ketika digunakan untuk membayar SKS dan UKP perkuliahan. KTM Plus ATM memudahkan mereka dalam melakukan pembayaran, dengan mudahnya melakukan pembayaran KTM Plus ATM menjadi lebih cepat sehingga mereka dapat menggunakan waktu yang tersisa lebih banyak untuk melakukan hal lain daripada untuk mengantri.

Tabel 4.21

Alasan Jawaban “Tidak”	Jumlah Responden
Karena lebih sering menggunakan ATM lain.	42
Karena saya lebih suka memakai cash.	28
Karena ada banyak pilihan ATM yang lebih nyaman untuk digunakan.	19
Karena tidak terasa peningkatan.	13
Karena produktivitas tergantung dari diri sendiri dan pekerjaan yang di lakukan.	4
Karena sudah dormant.	3

Karena menurut saya tidak ada pengaruh dan tidak ada hubungannya.	2
Karena tidak berpengaruh pada produktivitas.	2
Karena jarang memakai KTM Plus ATM.	2
Karena jarang menggunakannya untuk kegiatan bisnis.	1

116 mahasiswa mengatakan menggunakan KTM Plus ATM tidak meningkatkan produktivitas mereka karena pengguna lebih sering menggunakan ATM lain daripada KTM Plus ATM, dan ada juga yang lebih memilih cash sehingga tidak begitu merasakan peningkatan dalam kegiatan yang mereka lakukan karena jarang menggunakan KTM Plus ATM.

4. Apakah dengan adanya KTM Plus ATM anda merasa terbantu ketika anda harus melakukan transaksi perbankan dengan waktu yang terbatas dan mendesak? Berikan penjelasannya.

Pertanyaan ini juga ditujukan kepada 158 sampel responden yang memberika jawaban kepada peneliti bahwa mereka pernah menggunakan KTM Plus ATMnya.

Tabel 4.22

Alasan Jawaban “Ya”	Jumlah Responden
Karena pada saat mendesak seperti harus mentransfer uang ketika antrian panjang membuat tidak perlu menunggu lama, tinggal ke mesin ATM yang tersedia dan selesai dengan cepat.	22

Karena tidak perlu mengantri panjang ketika bank sedang ramai.	17
Karena membantu pada saat akan melakukan transaksi berkaitan dengan perkuliahan.	14
Karena untuk membayar uang kuliah menjadi lebih mudah.	11
Karena daripada membayar tunai akan memakan waktu lebih lama.	11
Karena bisa transfer uang kuliah langsung menggunakan KTM Plus ATMnya.	9
Karena lebih cepat dan efektif.	9
Karena tidak harus datang ke bank langsung dan menunggu antrian.	8
Karena KTM Plus ATM dapat digunakan sewaktu-waktu.	8
Karena layanan ATM 24 jam.	7
Karena praktis.	5
Karena dengan transfer via KTM Plus ATM bisa dilakukan bahkan di malam hari sebelum tanggal penutupan pembayaran berakhir.	5
Karena transaksi penarikan ataupun pembayaran lebih mudah sebab di kampus ATMnya dekat dengan bank.	4
Karena bank tidak 24 jam jadi ketika waktu terbatas masih dapat menggunakan KTM Plus ATM dan langsung terdeteksi nim nya.	3

Karena lebih ringkas.	2
Karena sifatnya online lebih memudahkan.	1

Kali ini banyak sekali mahasiswa yang setuju bahwa menggunakan KTM Plus ATM dalam waktu terdesak sangat membantu mereka dalam menyelesaikan transaksinya dengan cepat, mudah dan tepat waktu. Ada 136 mahasiswa yang setuju dan memberikan alasannya seperti dapat dilihat pada tabel diatas. Alasan utama mahasiswa merasa terbantu ketika harus melakukan transaksi dalam waktu mendesak menggunakan KTM Plus ATM adalah mereka tidak perlu menunggu antrian yang lama, sehingga dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat waktu, ditambah lagi jika menggunakan KTM Plus ATM dapat digunakan kapan saja tidak terbatas seperti bank yang memiliki jam operasional, sehingga tidak perlu merasa khawatir ketika harus bertransaksi dengan waktu yang mendesak. Namun alasan lebih lanjut yang mereka ungkapkan dan tidak tertulis dalam tabel adalah mereka menggunakan KTM Plus ATM dalam waktu mendesak tidak lain untuk transaksi pembayaran administrasi kuliah.

Tabel 4.23

Alasan Jawaban “Tidak”	Jumlah Responden
Karena dapat juga menggunakan ATM lain untuk kepentingan mendesak.	10
Karena mesin ATM milik Maybank sulit dicari tidak tersebar	5

merata di berbagai tempat.	
Karena lebih mudah menggunakan uang tunai.	3
Karena cash lebih membantu dan real jadi tidak akan ada kecurigaan.	1
Karena tidak setiap tempat menggunakan bank yang sama dengan KTM Plus ATM.	1
Karena tidak ada pengaruhnya menurut saya.	1
Karena saya tidak pernah melakukan transaksi apapun menggunakan KTM Plus ATM.	1

Hanya ada 22 mahasiswa yang mengatakan “tidak” dari 158 mahasiswa yang menggunakan KTM Plus ATM, mereka mengaku bahwa dalam keadaan mendesak mereka masih dapat menggunakan ATM lain untuk transaksi yang akan mereka lakukan karena ATM Maybank yang sulit dicari keberadaannya, dan jika tidak dapat menggunakan ATM lain pun mereka menggunakan transaksi tunai dalam keadaan mendesaknya.

5. Secara keseluruhan, mengapa KTM Plus ATM bermanfaat bagi anda atau tidak bermanfaat bagi anda? Berikan alasannya.

Pertanyaan ini ditujukan kepada semua sampel, baik yang menggunakan KTM Plus ATM sebagai alat transaksi perbankannya maupun kepada mereka yang tidak menggunakan. Hal itu dilakukan untuk mengetahui alasan-alasan mahasiswa secara umum apakah sebenarnya mahasiswa setuju jika KTM Plus ATM bermanfaat untuk dirinya atau tidak.

Dari kedua tabel dibawah ini, responden yang menjawab “ya” bukan berarti mereka semua adalah responden yang menggunakan KTM Plus ATM sebagai alat transaksi perbankannya, karena disini ada juga responden yang tidak menggunakan KTM Plus ATM namun mereka yakin bahwa sebenarnya KTM Plus ATM bermanfaat meskipun mereka tidak menggunakannya. Dan yang mengatakan “tidak” bukan berarti mereka semua tidak menggunakan KTM Plus ATM sehingga tidak merasakan manfaatnya, tetapi ada juga responden yang menggunakan KTM Plus ATM berdasarkan pengalamannya selama menggunakan KTM Plus ATM mengatakan bahwa smartcard tersebut tidak bermanfaat. Peneliti disini tidak membatasi pendapat responden, karena ingin mengetahui pendapat mereka secara luas.

Semua responden dalam pertanyaan ini memberikan jawaban ya atau tidak beserta alasannya, berikut alasan-alasan yang mereka katakan :

Tabel 4.24

Alasan Jawaban “Ya”	Jumlah Responden
Karena membantu mahasiswa untuk mempercepat waktu transaksi.	27
Karena dapat melakukan transaksi kapan saja tanpa terbatas waktu.	21
Karena memudahkan transaksi pembayaran SKS dan UKP.	20

Karena memudahkan saya dalam membayar administrasi kuliah.	19
Karena tidak perlu isi form dan lain sebagainya, tidak perlu antri, dan jumlah tagihan untuk administrasi kuliah jelas tertera sehingga tidak mungkin salah transfer jumlah.	17
Mungkin bermanfaat tetapi saya tidak pernah isi saldo.	17
Karena menghemat waktu saya.	16
Karena hanya dengan satu kartu dapat digunakan untuk banyak hal seperti untuk meminjam buku di perpustakaan dan dapat digunakan untuk tarik tunai.	15
Karena bermanfaat untuk keperluan di kampus jadi lebih mudah.	14
Karena lebih efisien.	13
Karena mempermudah, mempercepat, dan aman untuk bertransaksi.	12
Karena satu kartu memiliki banyak manfaat.	11
Karena bermanfaat di waktu mendesak saja menurut saya.	11
Karena dapat menghemat waktu saat transaksi jarak jauh.	9
Karena praktis.	7
Karena KTM Plus ATM saya gunakan sebagai backup ATM utama saya di saat ATM utama saya ada trouble.	7
Karena simpel.	6

Sebetulnya bermanfaat tetapi saya tidak mengaktifkan ATM pada KTM saya.	6
Karena sekaligus bisa digunakan untuk keperluan lainnya tanpa membawa 2 kartu lagi yaitu KTM sendiri dan ATM sendiri.	5
Sebenarnya tidak ada perbedaan dengan ATM lainnya, fungsinya sama saja, karena pada dasarnya KTM Plus ATM ini adalah kartu ATM yang dibubuhi cetakan cover identitas KTM aja.	5
Karena praktis dan disisi lain tidak perlu membawa banyak kartu yang memungkinkan bahaya di jalan.	4
Karena untuk menabung lumayan bermanfaat sebab biaya administrasi rendah dan bertransaksi jadi lebih mudah.	2
Karena ketika akan tarik tunai atau setor tunai lebih dekat dengan lokasi kost.	2

Dari 400 responden yang menjawab, ada 266 mahasiswa mengatakan bahawa KTM Plus ATM sebenarnya bermanfaat bagi mereka, dan alasannya dapat disimpulkan karena KTM Plus ATM dapat mempercepat waktu transaksi sehingga ketika mereka akan membayar administrasi kuliah tidak akan khawatir harus mengantri panjang sebab melalui KTM Plus ATM dapat melakukan transaksi di mesin ATM kapan saja tanpa terbatas waktu dan tidak perlu susah menulis formulir transaksi hanya tinggal tekan tekan saja apa sesuai petunjuk transaksi yang akan di lakukan.

Tabel 4.25

Alasan Jawaban “Tidak”	Jumlah responden
Karena saya menggunakan ATM lain.	26
Karena saya tidak tahu.	17
Karena saya hanya menggunakan KTMnya saja.	14
Karena sama sekali tidak pernah memakai untuk keperluan transaksi.	14
Karena bank yang dipakai KTM Plus ATM bukan bank yang umum dipakai oleh masyarakat luas, dengan kata lain bank bukanlah bank besar.	10
Sampai sejauh ini belum terasa manfaatnya.	8
Karena KTM bekerjasama dengan bank yang memiliki potongan lebih besar daripada bank lain.	7
Karena tidak ada pengaruhnya bagi saya yang tidak menggunakannya.	6
Karena tidak pernah mengisi saldo ATMnya.	5
Karena saya tidak mengaktivasi KTM Plus ATM.	5
Karena fungsinya sama saja dengan ATM lainnya bahkan lebih rawan rusak karena berfungsi ganda, tidak awet karena sering dipakai untuk keperluan kampus.	5
Karena resiko untuk hilang lebih tinggi, sebab di kampus sering	4

dikeluar masukan untuk meminjam buku maupun untuk jaminan ketika akan keluar dari kampus saat tidak membawa STNK.	
Karena menurut saya lebih baik dipisahkan antara KTM dan ATM.	4
Karena menurut saya KTM Plus ATM fungsi utamanya adalah KTM.	3
Karena ada dua fungsi jadi menurut saya ribet ketika membutuhkan keduanya dalam waktu yang bersamaan.	3
Karena tidak menggunakannya semenjak lupa password.	1
Karena lebih banyak melakukan transaksi menggunakan kartu ATM yang sama dengan orang tua dalam hal transfer dan lain-lain.	1
Karena malah menambah kartu di dalam dompet saja.	1

134 responden diatas mengatakan bahwa KTM Plus ATM tidak bermanfaat bagi mereka, alasanya yaitu karena mereka menggunakan ATM lain sehingga mereka tidak tahu apakah KTM Plus ATM benar-benar memberikan manfaat atau tidak. Ada juga mereka yang mengaku belum merasakan manfaatnya.

Poin 4 : Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)

1. Apakah menggunakan KTM Plus ATM membuat anda bingung ketika akan melakukan transaksi perbankan? Jika ya, berikan penjelasannya.

Pertanyaan ini ditujukan untuk semua responden yang telah dipilih, dari 400 responden ada 94,75% atau 379 responden mengatakan bahwa mereka tidak merasa bingung ketika akan melakukan transaksi perbankan menggunakan KTM Plus ATM, ini berarti mereka yang tidak menggunakannya KTM Plus ATM percaya bahwa kartu tersebut mudah digunakan untuk bertransaksi sama halnya dengan ATM lain dan tidak membingungkan meskipun mereka tidak pernah menggunakan sebelumnya. Dan sisanya hanya ada 5,25% atau 21 responden dari total sampel mengatakan bahwa menggunakan KTM Plus ATM itu membuatnya bingung. Alasan tersebut terangkum dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.26

Alasan Jawaban “Ya”	Jumlah Responden
Karena susah mencari mesin ATMnya.	6
Karena waktu salah pencet nomor di mesin ATM tidak tahu cara menghapusnya.	4
Bingung jika trouble.	2
Bingung saat transaksi tidak keluar bukti transaksi, jadi tidak tahu apakah itu transaksi gagal atau berhasil.	2
Pada saat akan menggunakan ternyata tidak bisa digunakan.	2
Karena tidak mengerti tombol selain angka di mesin ATM tidak ada petunjuknya masing-masing fungsinya apa.	2

Tombol di mesin ATM terkadang tidak terlihat.	2
Karena tidak terbiasa transaksi menggunakan ATM apalagi KTM Plus ATM	1

Yang membuat mereka bingung ketika akan melakukan transaksi perbankan menggunakan KTM Plus ATM adalah ketika tidak ada mesin ATM disekitar mereka berada, dan ada juga yang mengatakan bahwa tombol-tombol di mesin ATM itu kadang kurang terlihat sehingga memungkinkan kita salah menekan tombol, dan tombol selain tombol nomor masih sering membuat pengguna ATM bingung mana fungsi yang untuk menghapus, mana yang untuk membatalkan transaksi dan sebagainya.

2. Apakah KTM Plus ATM memudahkan anda ketika harus melakukan transaksi perbankan? Berikan penjelasannya.

Pertanyaan ini ditujukan kepada responden yang pernah menggunakan KTM Plus ATM sebagai alat transaksi perbankan mereka, yaitu ada 158 dari 400 sampel yang ada. Dari semua responden yang pernah menggunakan KTM Plus ATM tersebut beberapa responden mengungkapkan alasan dibawah ini :

Tabel 4.27

Alasan Jawaban “Ya”	Jumlah Responden
Karena cepat dan praktis.	13
Karena lebih cepat.	12

Karena lebih efisien.	9
Karena memudahkan saya dalam melakukan transaksi administrasi perkuliahan.	7
Karena tinggal membayar melalui mesin ATM tidak perlu antri.	6
Karena sudah tahu tata cara penggunaanya untuk melakukan transaksi.	6
Karena lebih praktis.	5
Ketika dalam keadaan mendesak.	5
Karena lebih mudah dibanding transaksi tunai.	5
Karena sangat membantu saya dalam melakukan transaksi jarak dekat maupun jauh.	5
Karena pada umumnya ATM apapun itu memudahkan transaksi.	4
Saya rasa semua ATM sama saja, semua mudah apabila ada saldo yang mencukupi untuk dilakukan transaksi.	4
Karena sistemnya sama saja dengan ATM pada umumnya.	4
Cukup membantu dalam hal transfer, tarik tunai dan setor tunai.	4
Karena lebih ringkas, dan tidak harus membayar langsung ke bank bisa melalui ATM.	4
Karena aksesnya mudah didapatkan ketika berada dikampus.	4
Karena memudahkan ketika akan melakukan pembayaran uang kos setiap bulannya, sebab kost dekat dengan kampus yang memiliki mesin ATM Maybank bahkan bank nya pun juga dikampus ada.	2
Karena memiliki fungsi ganda transaksi jadi lebih mudah.	2
Karena memang seharusnya seperti itu.	1

Memudahkan terlebih lagi jika harus mentransfer dalam jumlah yang kecil dapat dilakukan dengan KTM Plus ATM.	1
Karena multifungsi.	1
Karena fiturnya lengkap.	1

Dari tabel diatas ada 105 mahasiswa yang mengungkapkan alasan seperti yang ditampilkan. Kebanyakan dari mereka mengatakan kalau KTM Plus ATM memudahkan mereka dalam transaksi perbankan karena menyelesaikan transaksi menjadi lebih cepat dan praktis. Hal tersebut dinilai efisien oleh mereka, karena ketika mereka harus membayar administrasi kuliah mereka hanya tinggal menuju ke mesin ATM Maybank yang tersedia dikampus tanpa perlu mengantri di bank Maybank yang tersedia juga dikampus, dimana antrian ini biasanya sangat panjang ketika tanggal-tanggal pembayaran administrasi kuliah, maka itulah mereka setuju KTM Plus ATM memudahkan mereka ketika akan melakukan transaksi perbankan.

Tabel 4.28

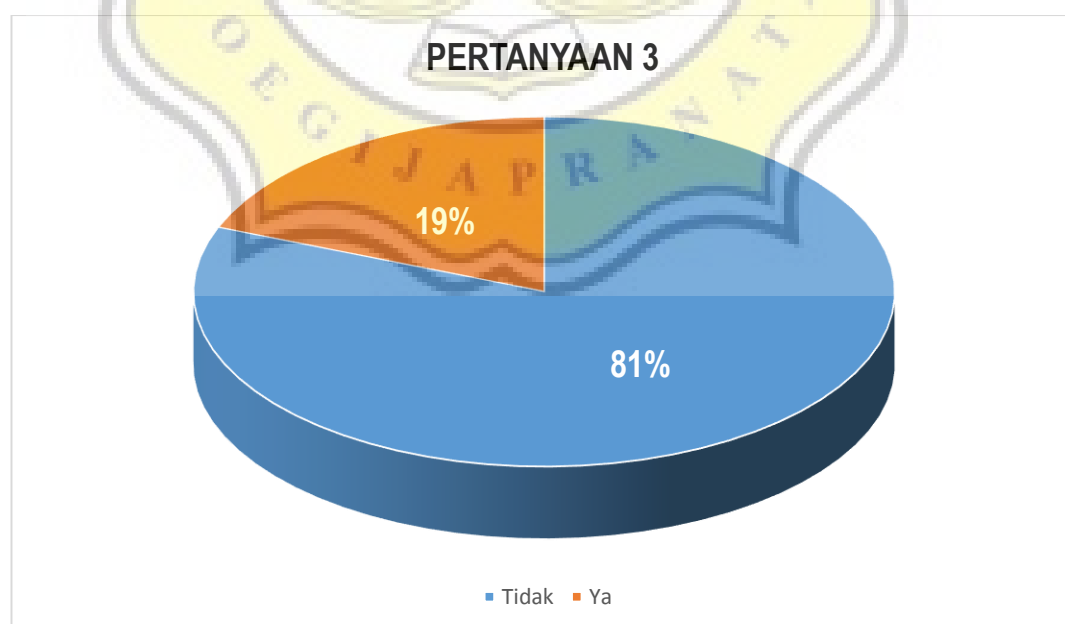
Alasan Jawaban “Tidak”	Jumlah Responden
Karena menurut saya lebih mudah menggunakan uang cash.	25
Karena sama saja seperti ATM pada umumnya.	16
Karena bank maupun mesin ATM sulit ditemukan.	11
Karena masih banyak kekurangannya.	1

Sisanya yaitu 53 mahasiswa mengatakan jawaban “tidak” alasan utamanya yaitu karena mereka lebih mudah menggunakan uang cash, sebab dengan uang tunai tidak perlu setor tunai atau transfer ke KTM Plus ATM ataupun ke ATM lainnya, tidak perlu ke mesin ATM terlebih dahulu ketika ingin membayar sesuatu karena tidak semua tempat menggunakan mesin EDC untuk dapat melakukan pembayaran dengan ATM, jadi terasa lebih mudah menggunakan uang tunai daripada KTM Plus ATM.

3. Menggunakan KTM Plus ATM membutuhkan banyak kesabaran, Jika ya, berikan alasannya.

Pertanyaan ditujukan untuk semua sampel yang dipilih yaitu 400 responden mahasiswa.

Gambar 4.14



Pada diagram di atas, 81 % sampel atau sejumlah 324 mahasiswa mengungkapkan pendapat mereka bahwa mereka merasa sebenarnya tidak membutuhkan banyak kesabaran ketika menggunakan KTM Plus ATM dan ini jawaban ini didapat dari mereka yang menggunakan dan tidak menggunakannya. Dan sisanya 19% atau 76 mahasiswa mengatakan bahwa menggunakan KTM Plus ATM membutuhkan banyak kesabaran, apa saja alasan mereka mengatakan hal tersebut dirangkum dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.29

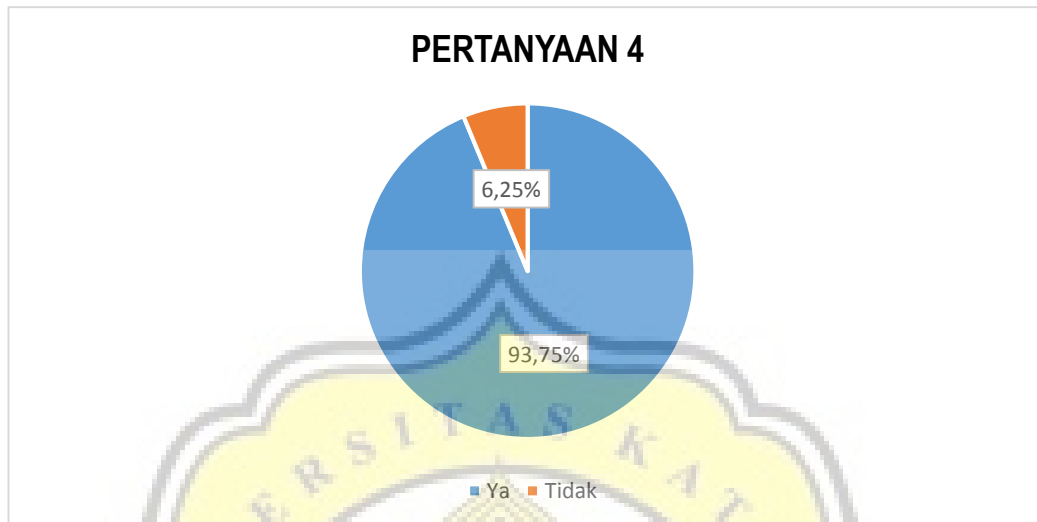
Alasan Jawaban “Ya”	Jumlah Responden
Karena ketika menekan nomor rekening tujuan transfer memerlukan kesabaran supaya tidak salah.	37
Ketika sedang trouble.	16
Karena sedikit pengguna ATM Maybank, jadi harus sabar mencari mesin ATMnya untuk melakukan penarikan uang.	13
Karena pada saat melakukan transaksi kita tidak dibantu oleh teller yang akan mengecek transaksi tersebut, jadi harus teliti dan sabar.	5
Karena ketika transfer harus mengikuti langkah-langkah transaksi yang akan di lakukan, menurut saya itu membosankan dan merepotkan, jadi butuh kesabaran.	4
Karena jarang dipakai jadi harus transfer atau setor tunai terlebih dahulu.	1

Ternyata mereka mengungkapkan bahwa menggunakan KTM Plus ATM membutuhkan kesabaran ketika mereka melakukan transaksi yaitu saat mengisi nomor rekening tujuan, karena jika terburu-buru kemungkinan besar untuk salah tekan nomor itu sangat besar, jadi harus sabar dan teliti supaya tidak salah. Mereka juga mengaku harus sabar-sabar ketika sedang membutuhkan mesin ATM tetapi sulit untuk menemukannya. Trouble pada transaksi juga merupakan alasan mereka harus bersabar dalam melakukan transaksi perbankan menggunakan KTM Plus ATM tidak terkecuali ATM lain.

4. Cara menggunakan KTM Plus ATM jelas dan mudah dimengerti. Jika tidak, berikan penjelasannya.

Pertanyaan ini untuk 400 sampel mahasiswa yang telah dipilih, tujuannya juga untuk mengetahui pendapat mereka secara bebas tanpa terkecuali baik itu yang menggunakan KTM Plus ATM untuk transaksi perbankannya maupun yang tidak menggunakan.

Gambar 4.15



Dari diagram diatas ada 93,75% sampel yaitu 375 mahasiswa menjawab kalau cara penggunaan KTM Plus ATM jelas dan mudah dimengerti, berarti mereka yng tidak menggunakan KTM Plus ATM tidak bermasalah dengan cara penggunaan KTM Plus ATM tersebut, mereka pun paham cara penggunaannya sama dengan ATM pada umumnya. Dan hanya ada 6,25% atau 25 mahasiswa mengatakan tidak, kita akan bahas apa alasan mereka mengatakan tidak, dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.30

Alasan Jawaban “Tidak”	Jumlah Responden
Karena tidak pernah menggunakannya.	21
Karena rumit menurut saya.	3

Karena sudah lupa password, tidak pernah menggunakan KTM Plus ATM lagi.	1
---	---

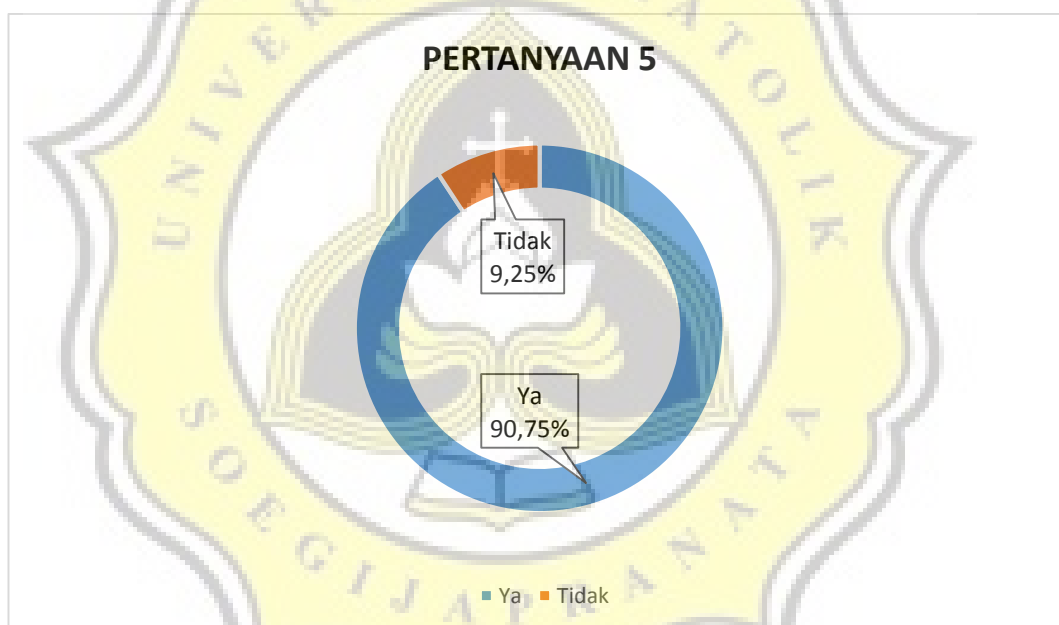
Dan ternyata alasan mereka adalah dari responden yang tidak menggunakan KTM Plus ATM, mengatakan tidak karena mereka memang tidak tahu apakah cara menggunakannya sama dengan ATM lain ataukah berbeda, mereka hanya tidak ingin memberikan pendapat yang mereka sendiri tidak tahu secara pasti karena tidak menggunakannya. Ada 3 mahasiswa yang mengatakan bahwa KTM Plus ATM rumit, setelah ditanya lebih lanjut ternyata mereka mengungkapkan bahwa kerumitan yang dirasakan karena lupa password dan tidak mengurusnya karena merasa itu hal yang merepotkan, karena harus ke ATM dahulu untuk mengambil uang tunai sebab tidak semua tempat ada mesin EDC dan itu membuatnya kerja 2x dan dia anggap tidak efektif karena lebih mudah langsung membawa tunai daripada menggunakan KTM Plus ATM ataupun ATM lain sekalipun.

5. Secara keseluruhan, apakah KTM Plus ATM mudah untuk digunakan? Jika tidak, berikan penjelasannya.

Pertanyaan ini adalah pertanyaan umum yang ditujukan untuk semua sampel yang dipilih, tujuannya adalah untuk mengetahui apakah mahasiswa yang menggunakan dan tidak menggunakan KTM Plus ATM ini menganggap kalau KTM Plus ATM tersebut sulit untuk digunakan. Terlihat pada diagram dibawah ini, bahwa 90,75% dari 400 sampel atau 363 mahasiswa mengatakan bahwa KTM Plus ATM mudah untuk digunakan. Melihat pada data sebelumnya yang telah

didapat diketahui bahwa 60,5% atau 242 mahasiswa dari sampel tidak pernah menggunakan KTM Plus ATM, ini berarti mereka yang tidak pernah menggunakan pun mempunyai anggapan bahwa KTM Plus ATM mudah digunakan seperti ATM lain pada umumnya. Sisanya ada 9,25% yaitu 37 mahasiswa mengatakan tidak, akan kita bahas apa alasan mereka mengatakan alasan tidak, dapat kita lihat pada tabel dibawah diagram.

Gambar 4.16



Tabel 4.31

Alasan Jawaban “Tidak”	Jumlah Responden
Karena sulitnya mencari mesin ATM Maybank, Bank Maybank dan mesin EDC Maybank di lokasi saya berada.	17

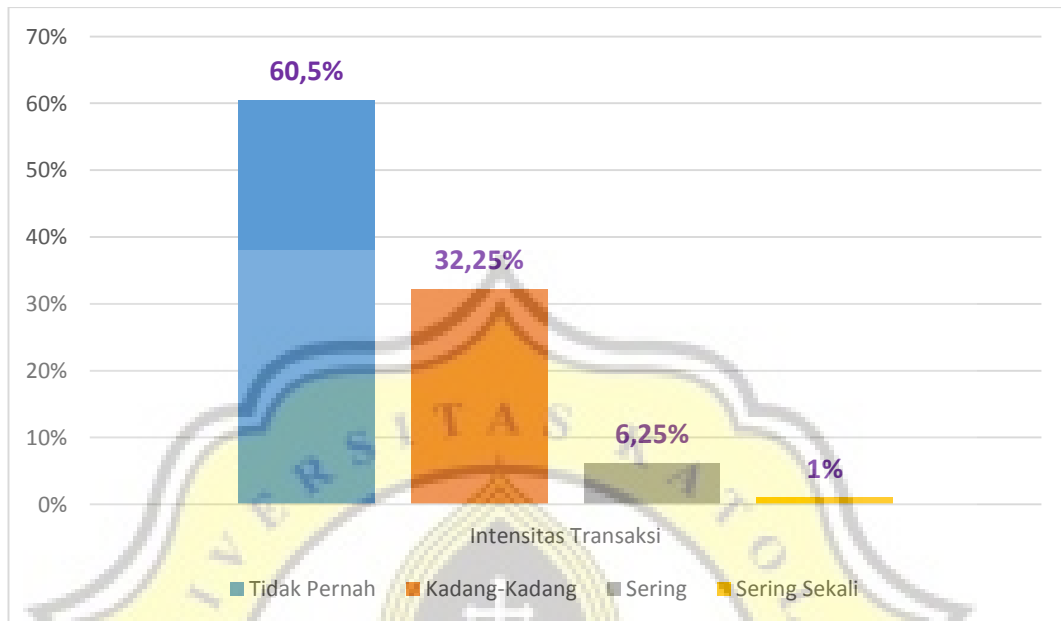
Karena tidak menggunakan KTM Plus ATM untuk transaksi perbankan.	9
Karena proses transaksi rumit.	5
Karena banyak prosedur aktivasi yang membingungkan.	3
Karena pada saat membutuhkan KTM dan ATM untuk kebutuhan yang berbeda pada saat yang bersamaan itu sangat menyulitkan.	3

Alasan membuat mahasiswa menganggap bahwa KTM Plus ATM tidak mudah untuk digunakan adalah sulitnya mencari mesin ATM, bank, bahkan mesin EDC dari Maybank. Ada juga mahasiswa yang mengatakan mereka merasa kesulitan jika mereka membutuhkan KTM dan ATM secara bersamaan namun pada kebutuhan yang berbeda, dan peneliti pun pernah merasakan hal yang sama seperti ketiga responden tersebut. Misalnya saja berdasarkan pengalaman peneliti, ketika dalam keadaan mendesak benar-benar hanya KTM yang menjadi pilihan sebagai jaminan untuk suatu hal, namun disisi lain ATM dalam KTM tersebut juga diperlukan dan apabila dijaminan kepada orang pasti kita akan merasa was-was karena didalamnya terdapat saldo yang tidak sedikit, disini pasti akan sulit untuk kita dalam menentukan keputusan yang akan dibuat untuk mengatasi masalah tersebut.

Poin 5 : Penggunaan Secara Aktual (Actual Usage)

1. Seberapa sering anda menggunakan KTM Plus ATM untuk melakukan transaksi perbankan?

Gambar 4.17



60,5% atau 242 mahasiswa sudah diketahui dari awal pertanyaan bahwa mereka tidak pernah menggunakan KTM Plus ATM mereka, 32,25% dari sampel yaitu 129 mahasiswa menjawab mereka menggunakan KTM Plus ATM kadang-kadang saja, 6,25% yaitu 25 mahasiswa mengatakan mereka sering menggunakannya dan hanya ada 1% atau 4 mahasiswa yang sering sekali menggunakan KTM Plus ATM yang mereka miliki untuk transaksi perbankan.

2. Apakah anda menggunakan KTM Plus ATM secara berkelanjutan? Berikan penjelasannya.

Pertanyaan ini ditujukan untuk responden yang menggunakan KTM Plus ATMnya, dimana pada poin ke-2 pertanyaan ke-2 telah diketahui 242 mahasiswa atau 60,5% dari sampel tidak pernah menggunakan KTM Plus ATM sebagai alat transaksi perbankan mereka.

Gambar 4.18

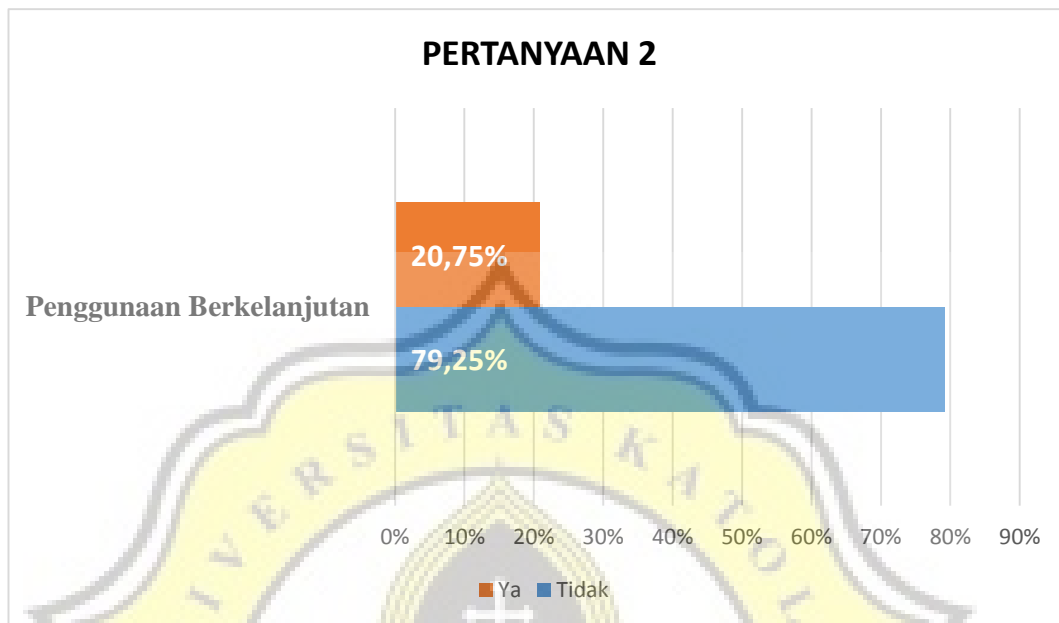


Diagram diatas menunjukan bahwa mahasiswa yang mengatakan akan menggunakan KTM Plus ATM secara berkelanjutan lebih sedikit dibanding yang tidak menggunakannya secara berkelanjutan. Responden yang menggunakan KTM Plus ATMnya secara berkelanjutan terlihat ada 20,75% atau 83 mahasiswa sedangkan 79,25% atau 317 sisanya tidak menggunakan secara berkelanjutan. Dari 317 mahasiswa ada 242 atau 60,5% yang tidak pernah menggunakan KTM Plus ATMnya, jadi peneliti tidak akan mempertanyakan alasan mengenai pertanyaan ini kepada mereka, sebab sudah pasti mereka tidak akan menggunakan KTM Plus ATM secara berkelanjutan, dan sisanya yaitu 75 orang mahasiswa yang memberikan alasan untuk jawaban tidak menggunakan KTM Plus ATM secara berkelanjutan.

Tabel 4.32

Alasan Jawaban “Ya”	Jumlah Responden
Pada saat membayar uang kuliah lebih mudah melalui KTM Plus ATM.	43
Memanfaatkan fasilitas yang diberikan oleh pihak universitas.	7
Ya selama masih kuliah di Unika Soegijapranata.	6
Karena biaya administrasi cukup murah di bandingkan dengan bank lain.	4
Setiap bulan saya gunakan untuk membayar kos dan tiap semester saya gunakan untuk membayar UKP dan SKS.	4
Untuk membayar SKS, UKP dan menabung.	4
Setiap semester saya menggunakannya 2x.	4
Karena lebih aman jadi digunakan terus.	4
Karena untuk menyimpan uang.	4
Karena untuk membayar kebutuhan sehari-hari saya.	2
Karena ATM utama saya.	1

Tabel di atas ini merupakan tabel alasan untuk mereka yang menjawab akan menggunakan KTM Plus ATM secara berkelanjutan. Mayoritas jawaban responden menggunakan secara berkelanjutan karena mereka lebih mudah melakukan pembayaran administrasi kuliah menggunakan KTM Plus ATM yang

mereka miliki. Dan ada satu mahasiswa yang mengatakan bahwa KTM Plus ATM merupakan ATM utamanya, jadi akan dia gunakan selalu dalam waktu yang lama.

Tabel 4.33

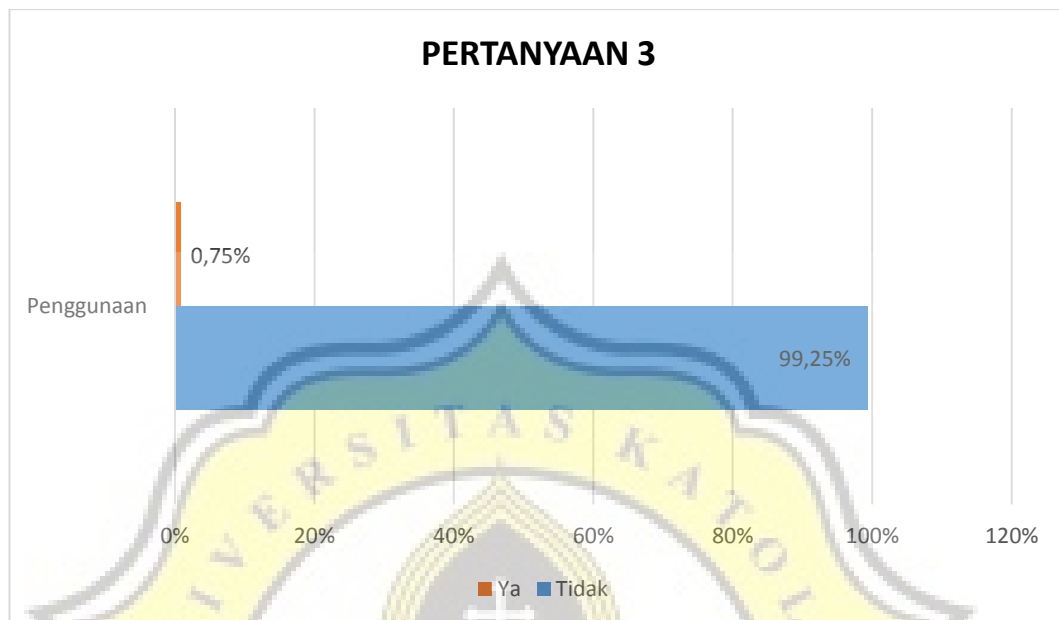
Alasan Jawaban “Tidak”	Jumlah Responden
Karena menggunakan ATM lain.	17
Hanya di awal perkuliahan saja.	9
Karena mesin ATMnya susah didapat.	8
Karena selesai kuliah tidak saya gunakan lagi.	7
Karena masih banyak pilihan ATM yang lebih mudah di gunakan.	6
Karena saya belum mengaktifkan KTM saya menjadi Plus ATM.	5
Hanya dipakai untuk meminjam buku di perpustakaan.	5
Karena orang di sekitar saya tidak menggunakan ATM Maybank.	5
Hanya untuk keperluan KTM saja.	3
Karena lokasi banknya jauh dari tempat tinggal, repot.	2
Karena tidak mau menggunakan ATM lain selain ATM yang sudah saya gunakan lebih dulu sebelum ada KTM Plus ATM.	2
Karena takut hilang.	1

ATMnya bukan dari bank yang terkenal / besar.	1
Karena dari awal sebelum aktivasi KTM Plus ATM uang bulanan di transfer orang tua ke ATM lain jadi di anggurkan begitu saja.	1
Karena tidak bisa digunakan sejak awal.	1
Karena bank yang bekerjasama dengan Unika dalam KTM Plus ATM tidak mendukung seperti bank lain dari sisi terbatasnya	1
Karena satu ATM saja sudah cukup yaitu ATM lama saya.	1

Untuk mereka yang menjawab “tidak” alasannya dikarenakan mereka lebih memilih menggunakan ATM lain dan hanya menggunakan KTM Plus ATM di awal perkuliahan saja setelah itu jarang memakai lagi bahkan cenderung tidak dipakai dan dibiarkan menganggur, hal tersebut disebabkan oleh mesin ATM yang susah mereka dapatkan. Ada juga yang hanya menggunakan selama mereka menjadi mahasiswa Unika Soegijapranata saja, dan ketika lulus tidak digunakan lagi. Dan alasan lainnya dapat dibaca pada tabel diatas.

3. Apakah anda menggunakan KTM Plus ATM untuk setiap transaksi perbankan yang anda lakukan? Berikan penjelasannya.

Gambar 4.19



Dari diagram tersebut kita dapat melihat bahwa perbandingannya sangat jauh antara yang memilih menggunakan KTM Plus ATM untuk setiap transaksi perbankan daripada mereka yang tidak menggunakan KTM Plus ATM pada setiap transaksi perbankan. Hanya ada 0,75% atau setara dengan 3 mahasiswa yang mengatakan bahwa mereka menggunakan KTM Plus ATM untuk setiap transaksi perbankan yang mereka lakukan. Dan mayoritas dari sampel yaitu sebesar 99,25% atau 397 mahasiswa mengatakan bahwa mereka tidak menggunakan KTM Plus ATM pada setiap transaksi perbankan yang mereka lakukan. Perbandingannya memang sangat jauh berbeda dan mengejutkan, mahasiswa lebih memilih ATM lainnya ataupun tunai untuk transaksi perbankan yang mereka lakukan. Di bawah ini akan kita lihat apa saja alasan mereka :

Tabel 4.34

Alasan Jawaban “Ya”	Jumlah Responden
Karena untuk kebutuhan sehari-hari.	2
Karena sudah menjadi andalan saya.	1

Ternyata ketiga mahasiswa mengaku bahwa KTM Plus ATM digunakan untuk kebutuhan sehari-harinya dan sudah menjadi ATM utama bagi dia. Sayang sekali tidak banyak yang mengatakan hal yang sama dengan mereka. Selanjutnya dibawah ini adalah alasan mengapa mereka tidak menggunakan KTM Plus ATMnya untuk setiap transaksi perbankan mereka:

Tabel 4.35

Alasan Jawaban “Tidak”	Jumlah Responden
Karena saya menggunakan ATM lain.	108
Karena saya lebih memilih untuk transaksi tunai.	61
Karena digunakan ketika benar-benar membutuhkannya saja.	32
Karena lebih mudah menggunakan ATM bank lain.	29
Karena mesin ATM Maybank tidak selalu ada di segala tempat.	23
Karena hanya untuk membayar biaya kuliah.	21

Karena saya lebih memilih datang ke bank langsung.	20
Karena bukan rekening utama saya.	17
Karena hanya di waktu tertentu saja.	15
Karena melihat dulu lawan transfernnya sesama Maybank atau tidak.	15
Karena hanya untuk transfer saja.	14
Karena tidak mengaktifasi KTM Plus ATM.	12
Karena tidak pernah di isi saldo.	11
Karena hanya menggunakan KTMnya saja.	8
Karena hanya digunakan pada saat ada mesin ATM terdekat.	7
Karena transaksi saya kebanyakan bukan pada bank yang sama dengan Maybank.	3
Karena hanya untuk membayar UKP, SKS dan uang kos saja untuk keseharian menggunakan ATM lain.	1

99,25% mahasiswa tidak menggunakan KTM Plus ATM pada setiap transaksi perbankan yang mereka lakukan, berbagai alasan diatas sangat jelas, dimana yang menjadi alasan utama lagi-lagi karena mereka menggunakan ATM lainnya, sepertinya memang KTM Plus ATM ini kurang menarik bagi mereka dibandingkan dengan ATM lainnya hanya karena galeri bank dan ATMnya yang kurang tersebar merata diberbagai tempat membuat mereka berfikir dua kali untuk menjadikan KTM Plus ATM sebagai ATM utama mereka.

Poin 6 : Efektivitas

1. Berapa kali anda menggunakan KTM Plus ATM dalam 1 bulan?

Tabel 4.36

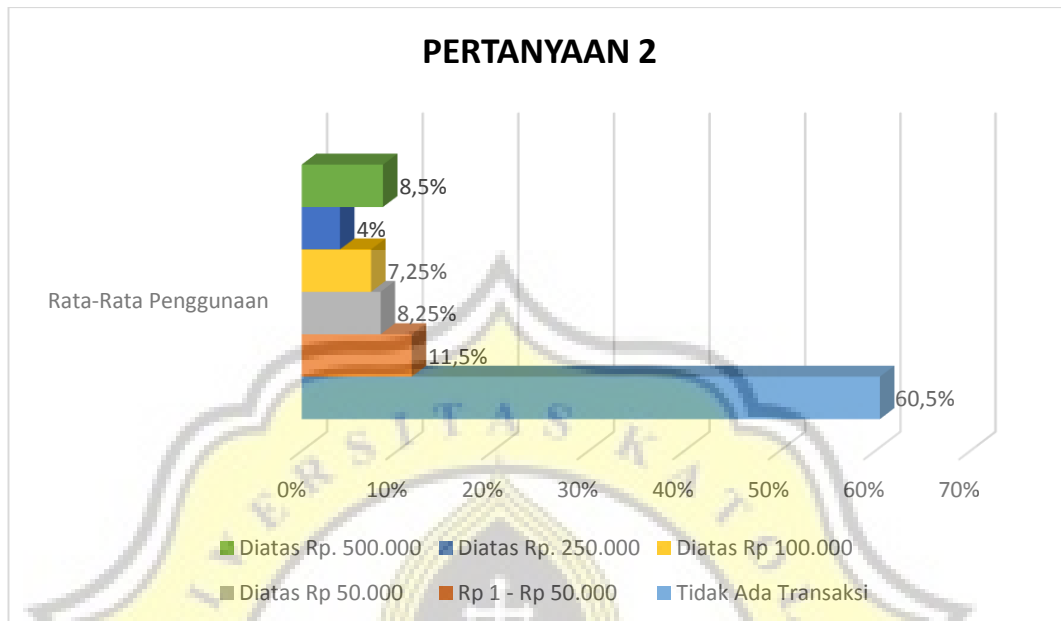
Jawaban Responden	Jumlah Responden
Tidak pernah.	242
1 kali.	44
1-2 kali.	24
Jarang.	22
Hanya pada saat membayar uang kuliah.	17
Tidak tentu.	13
2 kali.	13
2-3 kali.	11
3 kali.	3
4-5 kali.	2
5 kali.	2
3-4 kali.	1
4 kali.	1
7-8 kali.	1

8-12 kali.	1
10 kali.	1
12 kali.	1
Kurang lebih 15 kali.	1

Karena dari awal poin ke-2 pertanyaan ke-2 sudah diketahui bahwa ada 242 mahasiswa yang tidak menggunakan KTM Plus ATM dan sudah dibahas disana, maka disini peneliti tidak akan membahasnya lagi, peneliti akan menjelaskan mahasiswa yang menggunakan KTM Plus ATM saja. Dari tabel diatas ini terlihat mayoritas jawaban mahasiswa yang hanya satu kali menggunakan KTM Plus ATMnya dalam satu bulan, namun dari situ tidak dapat disimpulkan bahwa setiap bulannya mereka menggunakan KTM Plus ATM tersebut secara rutin satu bulan sekali, sebab banyak juga mahasiswa yang mengatakan bahwa mereka menggunakan sekali dan tidak menggunakannya lagi. Ada juga mahasiswa yang menggunakan sebulan hingga 15 kali, karena dia menggunakan KTM Plus ATMnya secara berkelanjutan dan dari awal lebih memilih KTM Plus ATM sebab dia tidak memiliki ATM lainnya, dia merasa KTM Plus ATM lebih efektif sebagai alat transaksi perbankannya selama dia menjadi mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

2. Berapa besar rata-rata transaksi yang anda lakukan dengan menggunakan KTM Plus ATM dalam setiap minggunya?

Gambar 4.20



Sebagian besar mahasiswa terlihat tidak menggunakan KTM Plus ATMnya untuk transaksi perbankan, ada 60,5% atau 242 mahasiswa yang tidak pernah melakukan transaksi apapun pada KTM Plus ATM miliknya tersebut, sama seperti pada pertanyaan ke-2 poin ke-2, dimana disana terdapat alasan yang jelas mengapa responden tidak menggunakan KTM Plus ATM. Pemakaian terbanyak yaitu berkisar pada transaksi Rp 1 – 50.000 dan transaksi yang paling sedikit dilakukan oleh mereka berkisar pada transaksi diatas Rp 250.000, namun transaksi diatas Rp 500.000 lebih banyak dilakukan oleh mahasiswa dibandingkan transaksi diatas Rp. 250.000 alasannya karena mereka melakukan transaksi tersebut untuk melakukan pembayaran administrasi kuliah.

3. Berikan pendapat anda, apakah perlu adanya penambahan layanan transaksi lain pada KTM Plus ATM selain dapat digunakan untuk transaksi perbankan?

Tabel 4.37

Jawaban Responden	Jumlah Responden
Tidak perlu.	200
Penambahan galeri bank dan mesin ATM di berbagai tempat supaya penyebarannya merata dan masyarakat lebih berminat.	96
Ya, perlu.	56
Mungkin dapat di tambah untuk membayar bus trans yang sekarang sudah lewat depan Unika.	17
Tidak perlu, karena sudah bagus.	12
Sudah cukup, karena bagi sebagian mahasiswa sudah cukup membantu.	9
Karena saya tidak pernah menggunakan KTM Plus ATM sehingga saya tidak dapat memberikan saran.	5
Tidak, karena saya tidak mau tahu menahu soal KTM Plus ATM.	1
Sudah bagus bisa kerjasama dengan bank membuat KTM Plus ATM.	1
Untuk asuransi kesehatan yang di cover pihak kampus sepertinya bagus.	1
Tidak perlu penambahan layanan, kalau bisa mending ganti bank BCA saja.	1

Tidak begitu diperlukan karena saya hanya menggunakan untuk beberapa hal saja. Tetapi jika akan menambahkan layanan mungkin lebih ke memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran di tempat umum misalkan saja pembayaran tol.	1
---	---

Dari hasil yang di dapat, ternyata mahasiswa merasa tidak begitu memerlukan adanya tambahan layanan untuk KTM Plus ATM mereka. Bahkan mahasiswa yang tidak menggunakan KTM Plus ATM cenderung tidak peduli terhadap KTM Plus ATM mereka, mereka merasa kalau suatu saat bank mempunyai rencana memberikan layanan tambahan atau tidaknya itu adalah urusan pihak bank. Dilihat dari tabel diatas justru banyak mahasiswa yang merasa perlunya penambahan galeri Bank Maybank beserta ATMnya di segala tempat, supaya masyarakat lebih tertarik untuk menggunakannya sebab dengan tersebarnya galeri Bank Maybank beserta ATMnya otomatis akan mempermudah nasabah dalam menggunakan KTM Plus ATM maupun ATM Maybank regular, dan lainnya.

4. Layanan transaksi apa yang anda harapkan dapat di lakukan dengan menggunakan KTM Plus ATM anda?

Tabel 4.38

Jawaban Responden	Jumlah Responden
Alat pembayaran tol. 63,5	254

Alat pembayaran bus trans. 17,25	69
Alat pembayaran parkir mall. 9,5	38
Tidak perlu ada tambahan layanan.	33
Absen kelas.	4
Pembayaran internet dan telepon.	2

Pertanyaan ini hanya untuk mengetahui apa yang mahasiswa inginkan jika kelak Maybank akan memberikan layanan tambahan pada KTM Plus ATMnya. Dengan mengetahui kebutuhan dan apa yang diperlukan masyarakat, kemungkinan Maybank dapat mengajak masyarakat luas untuk menjadi nasabahnya yang setia, dan dalam hal ini mayoritas mahasiswa menginginkan KTM Plus ATM dapat digunakan juga sebagai kartu untuk membayar tol, dan peneliti rasa ini cukup bagus untuk kelebihan KTM Plus ATM supaya berbeda dengan ATM pada umumnya.